



«De må se hva jeg har, trenger og kan»  
En kvalitativ studie av somaliske kvinners opplevelser av  
brukermedvirkning i kvalifiseringsprogrammet i Nav

Ingrid Sofie Brevik  
VID vitenskapelige høgskole  
Oslo

Masteroppgave  
Master i sosialt arbeid

Antall ord:27435  
23. mai 2019

## Sammendrag

Denne masteroppgaven handler om somaliske kvinner som deltar i kvalifiseringsprogrammet i Nav og deres opplevelser av brukervedvirkning. Kvalifiseringsprogrammet er siden 2007 en lovpålagt tjeneste i Nav og gis som et tilbud til personer som er vurdert å stå langt unna arbeidslivet. Målet er at flere skal komme i arbeid og aktivitet gjennom tettere og mer forpliktende bistand og oppfølging. Brukervedvirkning og individuell utforming av programmet er viktige prinsipper, som betyr at innholdet i programmet skal være tilpasset deltakers ståsted, muligheter og begrensninger.

Minoritetsetniske kvinner fra Somalia har ofte sammensatte utfordringer knyttet til språk, mangel på skole, utdanning og arbeidserfaring, kombinert med store omsorgsoppgaver i hjemmet og mange av kvinnene fra Somalia som ønsker bistand fra Nav for å komme ut i jobb, fyller derfor også vilkårene for deltakelse i programmet. Med dette som utgangspunkt har hensikten med denne studien vært å få kunnskap om hvordan kvinnene selv opplever at kvalifiseringsprogrammet er utformet i samarbeid med dem og tilpasset deres egne ønsker og behov, slik det er beskrevet i Lov om sosiale tjenester i Nav.

Metoden som er brukt for å innhente datamaterialet er kvalitative intervjuer med syv deltakere i programmet. Mitt teoretiske rammeverk, og som jeg har diskutert mine funn i lys av er teorier om brukervedvirkning, anerkjennelse og identitet. I analysen av funnene har jeg benyttet en temasentrert analyse og temaene som er trukket frem i analysen er: (1) Forventninger til og opplevelser av samarbeid (2) Holdninger og fremtidsmål og (3) Dilemmaer og krysspress. I analysen av materialet fremkommer det at informantene har gjennomgående positive erfaringer med sin Nav-veileder og de fleste understreker betydningen av et godt samarbeid som viktig for ikke å miste lysten og motivasjon til å komme seg videre. Alle har en gjennomgående positiv holdning til kvalifiseringsprogrammet og jobb var et uttrykt mål for alle, samtidig som nødvendig kvalifisering, enten i form av norskopplæring eller utdanning var noe de fleste trakk frem som viktig for å styrke sine muligheter på arbeidsmarkedet. Det var imidlertid variasjoner med tanke på hvorvidt informantene opplevde å bli møtt på sine ønsker om kvalifisering. De mest fornøyde var de som hadde fått gjennomslag for et kvalifiseringsløp i tråd med egne ønsker og behov. Det var noe mer frustrasjon å spore blant de som ikke hadde fått samme muligheten, selv om disse også var fornøyd med mulighetene deltakelsen likevel ga dem. Studien viser at det er variasjoner med tanke på graden av medvirkning og at det å få til reell brukervedvirkning

ikke er så enkelt. Og nettopp fordi intensjonene ofte er gode, så kan man kanskje også forledes til å tenke at medvirkningsgraden er større enn den faktisk er.

## Summary

This master thesis is about Somali women who are participating in the qualification programme in Nav and about their user participation experiences. The qualification programme has been a statutory service in Nav since 2007 and is given as an offer to people who are considered to be far removed from the working life. The goal is for more people to get working and to become active via closer and more binding assistance and follow-ups. User participation and individual formulation of the programme are important principles, which means that the content of the programme must be adapted to the participant's standpoint, opportunities and limitations.

Minority ethnic women from Somalia often have complex challenges related to language, lack of schooling, education and work experience, combined with large care responsibilities in the home and many of the women from Somalia who would like assistance from Nav to start working therefore also fulfil the conditions for participation in the programme. With this as a starting point, the purpose of this study has been to gain knowledge about how the women themselves experience the qualification programme being designed in collaboration with them and adapted to their own wants and needs, as described in the Norwegian Social Services Act in Nav.

The method that has been used to obtain the data is qualitative interviews with seven participants in the programme. My theoretical framework, in the light of which I have also discussed my findings, are theories regarding user participation, recognition and identity. When analysing my findings, I have used a topic-centred analysis and the topics which have been raised in my analysis are: (1) Expectations and experiences of collaboration (2) Attitudes and future goals and (3) Dilemmas and all-round pressure. In my analysis of the material it appears that the informants generally have positive experiences with their Nav guide and most of them emphasise the importance of a good collaboration as an imperative factor contributing to them not losing their zest and motivation for getting on in their lives. Everyone generally has a positive attitude towards the qualification programme and working was a goal expressed by everyone, at the same time as the required qualification, either in the form of Norwegian training or education, was something most emphasised as important in order to strengthen their opportunities in the labour market. However, there were variations in terms of whether the informants experienced their desires for qualification being met.

The most satisfied were those who had received a breakthrough in an elimination race which had been in line with their own wants and needs. There was a bit more frustration noted amongst those who had not been given the same opportunity, even though they were also satisfied with the opportunities that the participation in the program gave them. The study shows that there are variations where the degree of participation is concerned and that getting real user participation is not a simple task. And for the exact reason that their intentions often are good, one might also be lured into thinking that their degree of participation is greater than it actually is.

## Forord

Å skrive masteroppgave er ikke gjort på en helg for å si det sånn, og det føles ganske uvirkelig å sitte her nå å skrive forord til denne oppgaven. Det har vært oppturer og nedturer og mange er å takke.

Takk til arbeidsgiveren min Nav Asker, som har lagt til rette for meg og gjort det overhodet mulig å studere ved siden av full jobb. Takk til min veileder Heidi Moen Gjersø, for gode og konstruktive tilbakemeldinger under hele prosessen. En helt spesiell takk til de 7 somaliske kvinnene som delte sine opplevelser med meg. Uten dem hadde denne oppgaven aldri blitt til. Og takk til kollegaer og venner som har heiet på meg og hele tiden trodd på at jeg skulle komme i mål, særlig når jeg ikke helt trodde det selv. Sist, men ikke minst må jeg takke min kjære familie som har oppmuntret, støttet meg og holdt ut med meg hele veien, og ikke minst nå i denne siste elleville innspurten for å bli ferdig. Dere har utvist en ekstrem tålmodighet. Det har vært mye huffing og stønning, og ikke minst tunge trinn opp trappa til kontoret hjemme for å skrive når jeg aller mest hadde lyst til å slenge beina på bordet og se en god film, eller ikke gjøre noe som helst.

Det har vært en krevende, lærerik, frustrerende og morsom prosess og nå skal beina på bordet og champagnen sprettes, åkke som.

Heggedal, 22.05.19

## **Innholdsfortegnelse**

1 INNLEDNING.....	9
1.1 Bakgrunn for valg av tema.....	9
1.2 Samfunnsmessig relevans.....	10
1.3 Faglig relevans.....	11
1.4 Min motivasjon.....	11
1.5 Problemstilling.....	12
2 KONTEKST.....	13
2.1 Introduksjon til kapitlet.....	13
2.2 Den norske velferdsstaten.....	13
2.3 Arbeidslinja.....	14
2.4 Nav – reformen.....	14
2.5 Mot en mer fleksibel og brukerorientert arbeids- og velferdsforvaltning?.....	15
2.6 Somalia – et land uten stat.....	17
2.7 Somaliere i Norge.....	18
3 KVALIFISERINGSPROGRAMMET I NAV OG BRUKERMEDVIRKNING.....	19
3.1 Kvalifiseringsprogrammet.....	19
3.2 Brukeren i sentrum.....	20
4 FORSKNING PÅ FELTET.....	22
4.1 Introduksjon til kapitlet.....	22
4.2 Aktuell forskning.....	22
5 TEORETISK RAMMEVERK.....	30
5.1 Introduksjon til kapitlet.....	30
5.2 Brukermedvirkning, partnerskap og empowerment.....	30
5.3 Om anerkjennelse.....	32
5.3.1 Anerkjennelsens røtter.....	32
5.3.2 Honneths anerkjennelsesteori.....	33
5.4 Identitet og det sosiale selvet.....	35
5.4.1 Identitetsbegrepet.....	35
5.4.2 Å ta andres perspektiv.....	35
5.4.3 Identitetsprosessen og identitetsendingsprosessen.....	36
6 METODE.....	37
6.1 Introduksjon til kapitlet.....	37

6.2 Metodevalg.....	37
6.3 Vitenskapsteoretisk forståelsesramme -fenomenologi og hermeneutikk.....	38
6.4 Egen forforståelse.....	39
6.5 Datainnsamling.....	40
6.5.1 Utvalg og rekruttering.....	40
6.5.2 Intervjuguide.....	41
6.5.3 Prøveintervju og gjennomføring av intervju.....	42
6.5 Analyseprosessen.....	42
6.6 Etske vurderinger.....	45
6.7 Reliabilitet, validitet og overførbarhet.....	46
7 ANALYSERESULTATER.....	47
7.1 Introduksjon til kapitlet.....	47
7.2 Forventninger til og opplevelser av samarbeid.....	48
7.2.1 «Veileder er der når jeg trenger det».....	48
7.2.2 «Det er en plan A og en plan B».....	50
7.2.3 Hun kan anbefale meg, men vi må være enige».....	52
7.2.4 «Jeg har ikke noe «choice» å velge sånn og sånn».....	52
7.2.5 Noen oppsummerende ord.....	53
7.3 Holdninger og fremtidsmål.....	54
7.3.1 «Kvalifiseringsprogrammet er det viktigste for oss».....	54
7.3.2 «Hvis du er negativ og klager, lærer du ingenting».....	55
7.3.3 «Vi ber og bruker hijab, men vi kan ikke si nei til jobb av den grunn».....	56
7.3.4 Noen oppsummerende ord.....	57
7.4 Dilemmaer og krysspress.....	58
7.4.1 «Hvordan kan veileder sende meg på jobb hvis jeg ikke kan norsk?».....	58
7.4.2 «Vi er jo klare for å jobbe, men det er ingen vits hvis når man må jobbe gratis».....	59
7.4.3 «Må tenke på hvordan alle kan bli fornøyde».....	59
7.4.4 «For høyt nivå på kurset. Vanskelig for meg å forstå».....	61
7.4.5 «Baksnakker fordi jeg jobber med svinekjøtt og bruker bukser».....	61
7.4.6 Noen oppsummerende ord.....	63
8 AVSLUTTENDE DRØFTING.....	63



8.1 Introduksjon til kapitlet.....	63
8.2 Brukermedvirkning? – kan være snakk om små nyanser.....	64
8.3 Og så er det jo ytre forhold også da, som kan komplisere det hele.....	68
8.4 Noen oppsummerende ord.....	71
9 AVSLUTNING.....	72
Litteraturliste.....	74
Vedlegg 1 Godkjenning fra Norsk Samfunnsvitenskapelig Datatjeneste.....	79
Vedlegg 2 Forespørsel om deltakelse i mastergradsundersøkelse.....	82
Vedlegg 3 Samtykkeerklæring.....	84
Vedlegg 4 Intervjuguide.....	85

# 1 Innledning

## 1.1 Bakgrunn for valg av tema

Når man leser nyhetsoppslag om somaliere i Norge er det ofte med et negativt fortegn: «Hvorfor jobber så få somaliere?», «Somaliske kvinner: For alltid uten jobb?», «Somaliere i Oslo føler seg ekskludert», «Noen, spesielt kvinner, er ikke orientert mot lønnet arbeid», «Halvparten av kvinnene fra Etiopia jobber. Fire av fem fra Somalia gjør det ikke». Et gjennomgående trekk i disse overskriftene er at somaliere har utfordringer med å komme inn på arbeidsmarkedet og kvinner i enda større grad enn menn.

«Meningsløst, ydmykende, vilkårlig» er også overskriften på en artikkel i Aftenposten 27. februar 2018 (Aftenposten, 27.02.18). Avisartikkelen tar utgangspunkt i en forskningsrapport fra 2014 om somalieres forhold til Nav, hvor en av hovedkonklusjonene er at det er en mismatch mellom de virkemidlene Nav har til rådighet og de spesielle behovene mange somaliske innvandrere har. Fafo-forskerne Friberg og Elgvin som står bak rapporten oppsummerer somalieres møte med Nav som meningsløst, ydmykende og vilkårlig og negativt for faktorer som selvtillit, motivasjon og tiltro til storsamfunnets institusjoner. De peker også på utfordringene voksne somaliske innvandrere i årevis har hatt med å komme inn på det norske arbeidsmarkedet og understreker at årsakene til deres utsatte posisjon på arbeidsmarkedet er sammensatte, men at det i stor grad har sin årsak i strukturelle forhold som manglende skolegang og få formelle kvalifikasjoner fra hjemlandet i et stadig mer kompetansekrevenende arbeidsmarked (Friberg og Elgvin, 2014).

Horst ved PRIO (Institutt for fredsforskning) har også i flere år forsket på somaliere i Norge og utlandet og ledet blant annet det norske forskningsarbeidet som står bak den 178 siders rapporten «Somaliere i Oslo» (Open Society, 2013). Rapporten tar for seg noen av de utfordringene som personer med somalisk bakgrunn møter i Norge og hvordan man kan legge til rette for høyere arbeids- og samfunnsdeltakelse for denne gruppen. I sammendrag av rapporten pekes det blant annet på den lave sysselsettingen, spesielt blant kvinner, og at noen av årsakene til dette er at det er mange som er alenemødre med flere barn og at det ligger en forventning om at kvinner ikke skal jobbe utenfor hjemmet. Av andre mer generelle årsaker pekes det på strukturelle faktorer som diskriminering og ekskludering og personlige faktorer som manglende språkkunnskaper og kvalifikasjoner i et arbeidsmarked der det er få muligheter til ufaglært arbeid (Open Society, 2013). Den lave sysselsettingen gjør at store

delar av den somaliske befolkningen er avhengig av støtte fra Nav og Nav blir derfor også en sentral arena for somalieres møte med det norske samfunnet (Friberg og Elgvin, 2016).

Kvalifiseringsprogrammet er en lovpålagt tjeneste i Nav og gjelder for personer som har ingen eller svært begrensede rettigheter etter folketrygdloven eller arbeidsmarkedsloven. Det gis som et tilbud til personer som er vurdert å stå langt unna arbeidslivet og målet er at flere personer skal komme ut i arbeid og aktivitet gjennom tettere og mer forpliktende bistand og oppfølging. Individuell utforming av programmet er et viktig prinsipp. Som jeg har vist til ovenfor har minoritetsetniske kvinner fra Somalia ofte sammensatte utfordringer knyttet til språk, mangel på skole, utdanning og arbeidserfaring, kombinert med store omsorgsoppgaver i hjemmet. Mange av kvinnene fra Somalia som ønsker bistand fra Nav for å komme ut i jobb fyller derfor også vilkårene for deltakelse i kvalifiseringsprogrammet. En gjennomgang utført av Arbeids- og velferdsdirektoratet viser at 60 prosent av deltakerne i 2017 var innvandrere, hvorav den største gruppen kom fra Somalia. Tilsvarende tall for 2010 var 45 %. <sup>1</sup> Det er disse lave sysselsettingstallene blant somaliske kvinner spesielt, og det faktum at det er en stadig økning i antall deltakere med somalisk bakgrunn i kvalifiseringsprogrammet som danner bakgrunn for valg av tema for denne oppgaven.

## **1.2 Samfunnsmessig relevans**

Stortingsmelding 6 *En helhetlig integreringspolitikk, Mangfold og fellesskap* handler om muligheter og utfordringer som følger med å være et land og samfunn med innvandring. Behovet for å styrke innsatsen for å få enda flere innvandrere, både kvinner og menn i arbeid blir understreket og at viktige virkemidler for å lykkes med dette er bedre norskopplæring og mer målrettet kvalifisering til arbeidsmarkedet. Spesielt blir behovet for at enda flere kvinner med innvandrerbakgrunn kommer i jobb understreket og det argumenteres for at dette både vil styrke tilhørigheten til det norske fellesskapet og gjøre dem økonomisk selvstendige. I denne sammenheng er kvalifiseringsprogrammet et av virkemidlene som spesielt nevnes. I Regjeringens integreringsstrategi for 2019 – 2022 understrekes det at et av Regjeringens hovedprosjekt er å gjennomføre et integreringsløft hvor målet er at innvandrere i større grad skal delta i arbeids- og samfunnsliv, blant annet gjennom en sterk og tydelig satsning på utdanning, kvalifisering og kompetanse. Det trekkes også her frem at det særlig er flyktninger

---

<sup>1</sup> Tall tilsendt pr. e-post fra statistikkseksjonen i Arbeids- og velferdsdirektoratet 25.04.19

og kvinner som står utenfor arbeidslivet, og det etterlyses også mer kunnskap om deltakelse for kvinner som står utenfor arbeidslivet (Kunnskapsdepartementet, 2018).

«Nav i en ny tid – for arbeid og aktivitet» er navnet på en stortingsmelding som omhandler Regjeringens (Regjeringen Solberg) strategi for å videreutvikle arbeids- og velferdsforvaltningen (Nav) slik at den blir bedre i stand til å nå målene i arbeids- og velferdspolitikken. Rapporten peker på dagens migrasjonsbilde med høy innvandring fra Asia og Afrika og det understrekes at dette stiller både arbeidsliv, Nav og andre tjenesteytere overfor store utfordringer, blant annet i forhold til å tilby egnede tjenester, tiltak og arbeid til et stort antall mennesker som i utgangspunktet har manglende norskkunnskaper og som ofte mangler grunnleggende kompetanse (Arbeids- og sosialdepartementet, 2015). Min oppgave omhandler somaliske kvinner som deltar i kvalifiseringsprogrammet i Nav, hvor målet er å styrke mulighetene for overgang til arbeid etter endt program. På bakgrunn av de samfunnspolitiske målsettingene om å øke arbeidsdeltakelse for kvinner med innvandrerbakgrunn, vil jeg også argumentere for at oppgaven min har en samfunnsmessig relevans.

### **1.3 Faglig relevans**

Nav har et uttrykt mål om å hele tiden ha så gode og treffsikre løsninger for brukerne som mulig. Dette krever god kunnskap om de ulike brukergruppene og jeg håper at min oppgave i så måte kan være et nyttig bidrag. Det er brukernes erfaringer som er, og må være en sentral del av kunnskapsgrunnlaget til Nav og sentralt i sosialt arbeid i partnerskap er nettopp også forståelsen av at fagkunnskap må kombineres med brukernes behov, erfaringer og preferanser.

### **1.4 Min motivasjon**

Jeg er utdannet sosionom og har jobbet som sosialfaglig veileder i Nav siden 2010, først med økonomisk sosialhjelp og de fire siste årene som veileder i kvalifiseringsprogrammet. Jeg har tidligere nevnt at brukermedvirkning er et overordnet prinsipp i programmet og som veileder erfarer jeg selv hvor komplisert og vanskelig dette begrepet kan være. Jeg gjør meg stadige refleksjoner rundt hva det egentlig betyr å utøve reell brukermedvirkning og ikke minst hvordan det oppleves og betyr for brukerne selv. I lys av den dokumenterte økningen i andel deltakere med somalisk bakgrunn i Kvalifiseringsprogrammet og min egen erfaring med å ha stadig flere somaliske kvinner i min «portefølje», ønsker jeg mer kunnskap om hvordan

kvinnene selv opplever at programmet er utformet i samarbeid med dem og tilpasset deres ønsker og behov. Hva er viktig for dem og hva er god praksis slik de ser det?

## **1.5 Problemstilling**

Problemstillingen for denne masteroppgaven er som følger:

*Hvordan opplever somaliske kvinner som deltar i kvalifiseringsprogrammet i Nav at tilbudene og oppfølgingen de får er i tråd med egne ønsker og behov?*

Det vil altså være informantenes egne stemmer som er fokus for oppgaven og helt sentralt blir det å se nærmere på ulike forhold som kan være med på å hemme eller fremme brukermedvirkning. I Nav-reformen defineres brukermedvirkning både som «mulighet til å ha innflytelse på egen sak og krav til aktiv medvirkning» (Prop.nr.46 (2004-2005), pkt. 1.4). Jeg vil forøvrig redegjøre nærmere for forståelsen av begrepet i oppgavens teoridel og senere også tolke og analysere mine funn i lys av teorier om brukermedvirkning.

Mulighetene for skreddersøm og brukermedvirkning avhenger både av tilgjengelige tiltak og kvaliteter ved relasjonen mellom bruker og saksbehandler (Jewell, 2007, 2. 188, i Brodtkorb, 2017, s. 59) og det blir derfor sentralt å se på hvordan informantene opplever relasjonen til veilederen sin, samtidig som jeg ønsker å se på hvordan rammebetingelsene kan være med på å hemme eller fremme brukermedvirkning. Tidligere forskning (bl.a. Friberg og Elgvin, 2014) har pekt på utfordringene med å utvikle gode brukerrelasjoner mellom somaliske innvandrere og Nav-ansatte, når møtet er formet av byråkratiske rammer. Siden deres undersøkelser handler om Nav mer generelt, ønsker jeg også å sammenligne mine funn med deres og se hvordan disse samsvarer i forhold til brukermedvirkning og opplevelser av dette, spesielt da med tanke på at mine informanter er deltakere i kvalifiseringsprogrammet, hvor rammebetingelsene i mye større grad legger til rette for relasjons- og tillitsbygging og god tid i oppfølgingsarbeidet. En studie gjort av forskere ved FAFO fant at det var vanlig at hver veileder i full stilling fulgte opp ca. 15-25 deltakere i kvalifiseringsprogrammet (Brodtkorb, 2017, s. 104). Til sammenligning kan veiledere innenfor andre ytelser i Nav ha opp mot 100 deltakere eller mer hver.

Når man snakker om personer som deltar i kvalifiseringsprogrammet, er ordet *deltaker* den mest vanlige betegnelsen. Jeg vil derfor i det videre omtale brukere i kvalifiseringsprogrammet som deltakere. Det er imidlertid *bruker som* er det mest brukte begrepet når man snakker om personer som er i kontakt med offentlige etater, herunder Nav (Hansen, Lundberg og Syltevik, 2013, s. 14) og jeg vil også referere til ordet bruker når jeg snakker om personer som mottar tjenester fra Nav på et mer generelt nivå. En enkel definisjon av bruker er «en som benytter seg av et offentlig tjenestetilbud» (Rønning og Solheim, 1998, s. 21 i Slettebø, 2008, s. 57).

## **2 Kontekst**

### **2.1 Introduksjon til kapitlet**

Dette kapitlet starter med en kort redegjørelse av den norske velferdsstaten, utviklingen av arbeidslinja og Nav-reformen. For å sette oppgaven inn i en større samfunnsmessig sammenheng, vil jeg deretter vise til ulike stortingsmeldinger som peker på utfordringene i integrerings- og innvandringspolitikken og hvor mitt fokus først og fremst er rettet mot det som står om innsatsen for å få flere kvinner med innvandrerbakgrunn i arbeid og behovet for en mer fleksibel og tilpasset arbeids- og velferdsforvaltning. Kapitlet avsluttet med en kort beskrivelse av staten Somalia og somaliere som bor i Norge. Dette for å gi en større forståelse av de store kontrastene mellom Norge og Somalia og hva somaliere som kommer til Norge har med seg i bagasjen av erfaringer og opplevelser i møte med den norske velferdsstaten.

### **2.2 Den norske velferdsstaten**

Den norske velferdsstaten bygger på idealer om likhet, rettferdighet, sosial og økonomisk trygghet og sosial integrasjon. Ideen om velferdsidealene fikk imidlertid ikke sin konkrete utforming før etter den 2. verdenskrig, da det var politisk enighet om at full sysselsetting og bedring og utjamning av levekår skulle være felles sosialpolitiske mål (Halvorsen, 2002, s. 31, 38). Det er sosial -og helsepolitikken som på mange måter er hovedpilarene i velferdsstaten og helt sentralt i sosialpolitikken står:

- sikring av økonomisk trygghet gjennom full sysselsetting (arbeid for alle)
- sikring mot inntektsbortfall gjennom trygdesystemet og økonomisk sosialhjelp
- sikring av ulike tjenester og tiltak om behandling ved sykdom og omsorg og pleie (f.eks. barnevern og eldreomsorg) (Halvorsen 2002, s. 40).

Den norske velferdsstaten omtales som velferdsambisiøs og hvis man skal bruke Esping-Andersen (1990) sin inndeling eller typologier over ulike velferdsregimer, faller den norske og de øvrige nordiske velferdsstatene inn under betegnelsen *sosialdemokratiske velferdsregimer*. Staten spiller her en aktiv rolle for å sikre borgernes velferd, og i motsetning til i noen andre land hvor markedet og incentiver spiller en større rolle, er det relasjonene mellom individer, organisasjoner og staten som er det mest grunnleggende. Et videre kjennetegn ved de nordiske velferdsstatene er at de er mindre markedsavhengige. Dette innebærer at man kan motta sosiale ytelser fra staten i stedet for å jobbe, og likevel opprettholde en akseptabel levestandard uavhengig av markedsdeltakelse (Rugkåsa, 2012, s. 33).

### **2.3 Arbeidslinja**

Utviklingen av arbeidslinja som et sentralt trekk ved norsk sosialpolitikk kan ses i et langt historisk perspektiv, men det var først på 1990 tallet, da Arbeiderpartiregjeringen begynte å sette et sterkere søkelys på sammenhengen mellom yrkesdeltakelse og utformingen av de sosialpolitiske stønadene, at arbeidslinja ble en sentral del av norsk sosialpolitikk. Stortingsmelding nr. 35 fra 1994-1995 presenterte arbeidslinja slik: «Arbeidslinja betyr at virkemidler og velferdsordninger -enkeltvis og samlet- utformes, dimensjoneres og tilrettelegges slik at de støtter opp under målet om arbeid til alle» (i Øverbye og Stjernø, 2012, s. 19). Arbeidslinja begrunnes med at lønnsarbeid er et gode for alle, samtidig som det knyttes en klarere kopling mellom borgernes rettigheter og plikter; for å få rett til en stønad har man nå plikt til å delta i ulike typer aktiveringstiltak (ibid, s.19). Da Nav ble etablert var det blant annet for å styrke arbeidslinja i velferdspolitikken og stille krav til brukerne (Hansen, Lundberg & Syltevik, 2013, s.12).

### **2.4 Nav – reformen**

Nav- reformen ble etter en lang politisk prosess vedtatt og satt i verk sommeren 2006 (Christensen 2008; Filmreite, 2008, i Hansen, Lundberg og Syltevik, 2013, s. 18).

Bakgrunnen for reformen var ønsket om en felles etat for trygdeetaten, Aetat og den kommunale sosialtjenesten. Man antok at en felles dør inn til en samordnet organisasjon ville få flere i arbeid og dermed færre på trygd, økt brukervennlighet og et mer effektivt velferdssystem (Hansen m.fl., 2013, s. 18). I Stortingsmelding 33 (2015-2016) presenteres reformen slik:

Reformen skulle primært gi bedre brukeropplevelser og en bedre organisering av det arbeidsrettede tilbudet til personer som hadde mer omfattende og sammensatte bistandsbehov. Den sentrale målgruppen var de som befant seg i arbeidsmarkedets randsone og risikerte å bli sendt mellom de ulike hjelpeinstansene, noe som ofte endte med varig uføretrygd (Arbeids- og sosialdepartementet, 2015, s. 13).

Nav-kontoret ble etablert med to «eiere» og lokale partnerskapsavtaler mellom staten ved Arbeids- og velferdsetaten på den ene siden og den enkelte kommune på den andre (ibid, s. En viktig målsetting med reformen var altså å gi bedre brukeropplevelser og en bedre organisering av det arbeidsrettede tilbudet til personer som hadde mer omfattende og sammensatte bistandsbehov. I lys av dette ble det formulert tre hovedmål for reformen:

- Flere i arbeid og aktivitet og færre på stønad
- Enklere for brukerne og tilpasse tjenestene til brukernes behov
- En helhetlig og effektiv arbeids- og velferdsforvaltning (Arbeids- og sosialdepartementet, 2015).

## **2.5 Mot en mer fleksibel og brukerorientert arbeids- og velferdsforvaltning?**

Allerede i Regjeringen Bondeviks Langtidsprogram for perioden 2002-2005 ble behovet for en mer fleksibel og brukerorientert arbeids- og velferdsforvaltning understreket. Her står det å lese at «økt mangfold i befolkningen og større forskjeller i individuelle ønsker og behov, tilsier en mer fleksibel og brukerorientert utforming av de offentlige velferdstilbudene. Spesielt pekes det på at det økte antallet innvandrere med fluktbakgrunn innebærer opplæring og effektive ordninger som er tilpasset målgruppen (Finansdepartementet, 2001, s. 13). I tråd med dette handler Stortingsmelding 6 *En helhetlig integreringspolitikk, Mangfold og fellesskap* om muligheter og utfordringer som følger med å være et land og samfunn med innvandring. Det understrekes at arbeid er nøkkelen til deltakelse og økonomisk selvstendighet og det står å lese at «Regjeringen vil styrke innsatsen for å få enda flere innvandrere, kvinner og menn i arbeid. Bedre norskopplæring og mer målrettet kvalifisering til arbeidsmarkedet er viktige virkemidler for å lykkes med dette». I denne sammenheng nevnes kvinner fra land som Irak, Afghanistan, Pakistan og Somalia som en prioritert gruppe, fordi sysselsettingen blant disse kvinnene er særlig lav (Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementet, 2012, s. 8). Behovet for at enda flere kvinner med innvandrerbakgrunn kommer i jobb blir altså spesielt understreket, og det argumenteres for at



dette både vil styrke tilhørigheten til det norske fellesskap og gjøre dem økonomisk selvstendige. Kvalifiseringsprogrammet i Nav blir i denne sammenheng pekt på som en viktig og sentral ordning, da programmet har innvandrerkvinner med liten eller ingen tilknytning til arbeidsmarkedet som en av sine målgrupper (Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementet, 2012).

Til tross for at integrerings- og innvandringspolitikk har stått på den politiske agendaen i flere år, er fremdeles en av hovedutfordringene i integreringspolitikken at for mange innvandrere, særlig flyktninger og kvinner, står utenfor arbeidslivet. Som referert til tidligere i oppgaven er *Nav i en ny tid - for arbeid og aktivitet* tittelen på en forholdsvis ny stortingsmelding som omhandler Regjeringens strategi for å videreutvikle arbeids- og velferdsforvaltningen, slik at den blir bedre i stand til å nå målene i arbeids- og velferdspolitikken. Rapporten bygger på forslagene til en ekspertgruppe nedsatt av Regjeringen i mars 2014 for å få en helhetlig gjennomgang av arbeids- og velferdsforvaltningen, i det videre omtalt som Nav. Ekspertgruppen ble ledet av nåværende arbeids- og velferdsdirektør (leder for Nav), Sigrun Vågeng. Rapporten peker på dagens migrasjonsbilde med høy innvandring fra Asia og Afrika og det understrekes at dette stiller både arbeidsliv, Nav og andre tjenesteytere overfor store utfordringer, blant annet i forhold til å tilby egnede tjenester, tiltak og arbeid til et stort antall mennesker som i utgangspunktet har manglende norskkunnskaper og som ofte mangler grunnleggende kompetanse. Ekspertgruppen mener at Nav-kontorene må gis større frihet til å gi brukerne individuelt tilpassede tjenester og ha større frihet til å bestemme hvordan midler som er knyttet til de arbeidsrettede tiltakene skal benyttes (Arbeids- og sosialdepartementet, 2015, s. 8 og 22).

I meldingen vises det også til rapporten «*Et NAV med muligheter. Bedre brukermøter, større handlingsrom og tettere på arbeidsmarkedet*». Denne rapporten ble sendt ut på høring i 2013, hvorav ulike aktører, herunder KS (Kommunenes Sentralforbund) og flere kommuner og fylkesmenn var opptatt av at ekspertgruppen i for liten grad tar for seg de kommunale tjenestene i Nav-kontorene, slik at gjennomgangen etter deres vurdering ikke gir et helhetlig bilde av Nav-kontorets samfunnsmandat. Det pekes blant annet på at det i rapporten er et for stort fokus på de gruppene som står nærmest arbeidslivet, mens det er en mer overfladisk behandling av Nav-kontorenes oppgaver rettet mot mennesker som står langt unna arbeidslivet, ofte med sammensatte vansker. Enkelte høringsuttalelser etterspør også mer konkrete anbefalinger i forhold til disse gruppene, samtidig som de savner omtale av hva som

skal til for at Nav-kontorene skal forvalte de rettslige føringer og intensjonen i lov om sosiale tjenester i arbeids- og velferdsforvaltningen på en god måte (Arbeids- og sosialdepartementet, 2015, s. 24). Dette er viktige poenger og verdt å understreke også i forhold til konteksten for denne oppgaven. Kvalifiseringsprogrammet ligger inn under Lov om sosiale tjenester i Nav og retter seg slik de store kommunale aktørene peker på mot mennesker som ofte har sammensatte utfordringer og en lengre vei å gå mot arbeid og aktivitet. Dette kan også gjelde personer med innvandrerbakgrunn og spesielt relevant i denne sammenheng, kvinner fra Somalia.

Stortingsmeldingene understreker at vi lever i en verden i stadig endring, hvor et større mangfold i befolkningen krever en velferdsstat som hele tiden må tilpasse seg disse endringene. I dette bildet er Nav en viktig premissleverandør, og da tenker jeg på de statlige så vel som de kommunale tjenestene, slik også KS og andre aktører forfekter. I meldingene pekes det gjennomgående på et behov for individuell oppfølging og tilrettelegging, hvor det er brukernes behov som må være utgangspunktet, slik at bistanden blir mer treffsikker og målrettet. Dette går rett inn i hva min oppgave handler om – somaliske kvinner som deltar i kvalifiseringsprogrammet i Nav og hvordan de opplever at tilbudene og oppfølgingen de får er i tråd med egne ønsker og behov.

Men hvem er egentlig det somaliske folket, hvordan er landet de kommer fra og hva kjennetegner de som bor her i Norge? Dette er spørsmål jeg kort skal redegjøre for avslutningsvis i dette kapitlet.

## **2.6 Somalia – et land uten stat**

Den somaliske staten har som de fleste andre afrikanske land sitt utspring i kolonihistorien (Borchgrevink, 2004). På slutten av 1800- tallet annekterte Italia den nord-østlige og sørlige delen av Somalia (nåværende Somalia), mens den nordlige delen av landet ble annektert av England (nåværende Somaliland). Franskmennene koloniserte det som i dag kalles Djibouti, mens Etiopia tok det området som kalles Ogaden, øst i landet (Engebrigtsen og Farstad, 2004, s. 11). Før koloniseringen var den somaliske befolkningen organisert i klaner, hvor patrilineære ættegrupper (etter farslinjen), klaner og subklaner har utgjort grunnstammen i den sosiale strukturen. Fremdeles spiller klansystemet en vesentlig rolle og definerer både den sosiale lagdelingen og de kulturelle identitetene i befolkningen (Borchgrevink, 2004, s. 563, Fangen, 2008, s. 27). Somalia fikk sin uavhengighet i 1960 og det ble gjennomført

demokratisk valg av president og landet fikk et parlamentarisk system. Utfordringene med å forene nord og sør var imidlertid store, til tross for felles språk, felles religion (sunnimuslimer) og ideer om felles opphav. Rivaliseringen mellom klanene skapte store motsetninger og den nye staten, med en splittet befolkning klarte ikke å enes om felles mål (Engebriksen og Farstad, 2004, s. 13). I 1969 brakte et militærkupp generalmajor Siad Barre til makten, men til tross for mange positive trekk i Barres første regjeringstid, økte forskjellene mellom nord og sør og utover 80-årene ble regimet stadig mer restriktivt og klanbasert. I 1991 brøt Barres regime sammen og Barre ble tvunget i eksil. Etter 30 år med uavhengighet etter kolonitiden opphørte Somalia å eksistere som nasjonalstat (Gardner og Bushra 2001, i Fangen, 2008, s. 33). Samtidig erklærte den nordlige delen av landet seg som uavhengig under navnet Republikken Somaliland. Selv om de i dag har en demokratisk valgt president, parlament og lokalstyre, er de frem til i dag ikke anerkjent internasjonalt. Sør i landet er det pågående kamper mellom klaner, fraksjoner og bander og til tross for internasjonal bistand, er det ikke etablert noen fungerende regjering der (ibid). Alt i alt har det somaliske samfunnet helt siden Barres fall i 1991 vært en eneste lang serie av konflikt, sult, mennesker på flukt, mislykkede internasjonale intervensjoner og det totale fravær av statlig myndighet (Samatar, 2000; Kapteijns, 2001; i Bøås, 2009, s. 90).

## **2.7 Somaliere i Norge**

I januar 2019 var antallet somaliere i Norge 28642, mens tallet på norskfødte barn av innvandrereldre fra Somalia er 14160 (ssb, 2019). De aller fleste av de som har innvandret har kommet som flyktninger eller på familiegjennforening etter at staten under president Barre kollapset i 1991 og det ble borgerkrig i landet (Friberg og Elgvin, 2016). Selv om den somaliske befolkningen er svært ung sammenlignet med andre innvandrergupper utgjør de den tredje største innvandrerguppen i Norge (ssb, 2019). Siste tall fra ssb viser at det bare er 41,3 prosent av den voksne befolkningen som er i arbeid, hvorav 50,3 prosent menn og 31,2 prosent kvinner (ssb, 2019). Årsakene til den lave sysselsettingen er sammensatte, men blant annet nevnes kort botid og det at de kommer fra et samfunn som har vært uten sentraladministrasjon og statlig infrastruktur siden starten av nittitallet (Fangen, 2008). Friberg og Elgvin peker også på manglende skolegang og få kvalifikasjoner fra hjemlandet som grunnleggende årsaker til deres utsatte posisjon på arbeidsmarkedet (2014, s. 15). Somaliere kommer også dårligere ut enn andre innvandrergupper på de fleste velferdsstatistikker (økonomi, utdanning, boligsituasjon m.m.), men i en nylig publisert

levekårsundersøkelse i regi av Statistisk sentralbyrå hvor innvandrere fra i alt tolv land ble bedt om å vurdere hvordan de opplever tilværelsen, kom det frem at innvandrere fra Somalia er de som er mest fornøyde. Gitt deres relativt dårlige levekår er dette et oppsiktsvekkende resultat. En forklaring som dukker opp ligger i sammenligningen av situasjonen i Norge med hvordan forholdene er i opprinnelseslandet. En annen forklaring er religiøsitet. Innvandrere fra Somalia er blant de mest religiøse innvandrergruppene og i undersøkelsen er det spurt om hvor viktig religion er i livet til den enkelte. Analysen tyder på at den sterke religiøsiteten blant somaliere bidrar til en heving av tilfredshetsnivået (ssb, 2018).

### **3 Kvalifiseringsprogrammet i Nav og brukermedvirkning**

#### **3.1 Kvalifiseringsprogrammet**

Kvalifiseringsprogrammet er et resultat av Nav-reformen og trådte i kraft 1. november 2007 som en lovpålagt tjeneste i Nav. I Lov om sosiale tjenester § 29 understrekes det at programmet gjelder for personer mellom 18 og 67 år med vesentlig nedsatt arbeids- og inntektsevne og som har ingen eller svært begrensede rettigheter etter folketrygdloven eller arbeidsmarkedsloven. Rett til deltakelse i programmet forutsetter at søkeren har gjennomgått en arbeidsevnevurdering og at tett og koordinert bistand vurderes som hensiktsmessig og nødvendig for å styrke vedkommendes mulighet for deltakelse i arbeidslivet (Lov om sosiale tjenester Nav, 2009).

I merknader fra rundskriv (h.nr.35 – 2019), pkt. 4.29.1.4 presiseres det at programmets *målgruppe* kan være personer som har liten eller ingen tilknytning til arbeidslivet, som mangler grunnleggende skolegang eller utdanning, har fysiske eller psykiske plager eller som sliter med rusproblemer. Det presiseres også at målgruppen i stor grad omfatter personer som uten program ville vært avhengig av økonomisk sosialhjelp til livsopphold som hovedinntektskilde. Prinsippet om individuell utforming av programmet er grunnleggende og dette innebærer at innholdet skal tilpasses den enkeltes forutsetninger og behov. Om kvalifiseringsprogrammets innhold står det i lovens § 30:

«Innholdet i kvalifiseringsprogrammet skal tilpasses den enkeltes behov og forutsetninger. Den vesentlige delen av programmet skal bestå av tiltak som direkte forventes å styrke deltakers muligheter for overgang til arbeid etter endt program. Programmet kan også inneholde tiltak som kan være med på å støtte opp under og

forberede overgang til arbeid. Det kan settes av tid til aktiviteter som bedrer deltakers helse».

Det er lagt opp til at programmet skal være på heltid tilsvarende 37,5 timers uke. Programmet kan innvilges i inntil 2 år, og når særlige grunner tilsier det, kan det forlenges med ytterligere ett år. For den tiden en person deltar i programmet, har vedkommende rett til kvalifiseringsstønad som på årsbasis skal være lik to ganger folketrygdens grunnbeløp (Lov om sosiale tjenester Nav, 2009).

Rundskriv fra Arbeids- og velferdsdirektoratet inneholder merknader til bestemmelsene i loven og tilhørende forskrifter, og det er derfor også et viktig verktøy i tolkningen og forståelsen av lovverket. Etter at Arbeids -og sosialdepartementet i 2018 sendte forslag til endringer i sosialtjenesteloven om kvalifiseringsprogrammet ut på høring, ble endringer om kvalifiseringsprogrammet vedtatt i Stortinget 14. desember 2018. Endringene trådte i kraft 1. januar 2019 og gjelder *inngangsvilkår, varighet og innhold* i programmet.

Etter de nye lovendringene understrekes det i merknader til rundskrivet (h.nr. 35 – 2019) pkt.4.29.1.1 at programmet kan innvilges flere ganger og at det ikke er noen begrensninger for hvor mange ganger en person kan delta i programmet, så lenge inngangsvilkårene er oppfylt. Dette utgjør en betydelig endring, da deltakelse i programmet tidligere var å regne som en engangsrettighet. I høringsnotatet understrekes det at denne endringen vil gi kommunene mer handlingsrom for løsninger tilpasset individuelle behov, samtidig som det vil styrke målgruppens muligheter for nødvendig kvalifisering (Høringsnotat, mars 2018).

I pkt.4.30.2 redegjøres det nærmere for bestemmelsens innhold som i all hovedsak er det samme som før lovendringen. Programmet skal inneholde arbeidsrettede tiltak og arbeidssøking, men kan også inneholde andre tiltak som kan være med på å støtte opp under og forberede overgangen til arbeid. Dette kan være ulike typer opplæringstiltak, motivasjon- og mestringstrening, medisinsk behandling, egenaktivitet mv. En ny og vesentlig endring er imidlertid at mulighetene for å gjennomføre utdanning, opplæring og læretid innenfor programmet utvides, og som et eksempel på dette har norskkurs kommet inn som et mulig tiltak. Det er ingen begrensninger knyttet til hvilken type utdanning eller opplæring som kan inngå i program, så lenge målet etter endt program er arbeid og utdannings og opplæringsløpet kan tas innenfor programperioden på to år.

Dette er etter min mening en spesielt viktig endring, og som kan ha stor betydning for opplevelsen av og mulighet for brukervedvirkning. Det er spesielt denne innholdsparagrafen og understrekningen om at deltakeren skal ha et eierforhold til eget program og med stor vekt på deltakernes egne ønsker og behov, som danner bakgrunn og utgangspunkt for min oppgave og problemstilling.

### **3.2 «Brukeren i sentrum»**

Som både Nav-reformen og kvalifiseringsprogrammet i Nav er et eksempel på, er en annen sentral trend i norsk velferdspolitik (i tillegg til arbeidslinja), at brukerne skal få større innflytelse både på planlegging og utforming av egne tiltak og på utforming av offentlige helse- og sosialtjenester for øvrig. Dette har gitt seg utslag i retorikken «brukeren i sentrum», brukerperspektiv, brukervedvirkning, individuelt tilpassede tjenester», «skreddersøm», «myndiggjøring og «empowerment» (Hansen m.fl., 2013; Solheim, 2001; Slettebø, 2008).

Større grad av brukervedvirkning fremstår i offentlige dokumenter som en sterk statlig føring, og brukervedvirkning blir beskrevet både som en demokratisk rettighet for brukeren og som nødvendig med tanke på tjenestenes kvalitet og treffsikkerhet (Jenssen og Tronvoll, 2012, s. 44). I Nav-reformen defineres brukervedvirkning både som «mulighet til å ha innflytelse på egen sak og krav til aktiv medvirkning» (Prop.nr.46 (2004-2005), pkt. 1.4). Lov om arbeids- og velferdsforvaltningen (Nav loven) har også klare føringer om brukervedvirkning, både på individnivå (§15) og på systemnivå (§6). På individnivå slås det fast at brukeren har rett til å få informasjon, en helhetlig behovsvurdering og at tjenestetilbudet så langt som mulig skal utformes i samarbeid med brukeren, mens brukervedvirkning på systemnivå handler om at etaten skal sørge for at representanter for brukerne skal ha mulighet til å uttale seg i forbindelse med planlegging, gjennomføring og evaluering av etatens tjenester» (Lov om arbeids- og velferdsforvaltningen, 2006). Lov om sosiale tjenester i arbeids- og velferdsforvaltningen» gir føringer for sosiale tjenester utover forvaltningslovens generelle bestemmelser (Jenssen og Tronvoll, 2012, s. 43). Også her kommer det tydelig frem at brukerens mening skal tillegges stor vekt både ved planlegging, tildeling og gjennomføring av tiltak og tjenester (Kjellestad, 2005, i Jenssen og Tronvoll 2012, s. 43). I paragraf 42 står det at tjenestetilbudet så langt som mulig skal utformes i samarbeid med tjenestemottaker, men det i paragraf 43 understrekes at innhenting av opplysninger også i størst mulig grad skal gjøres i samarbeid med tjenestemottaker eller i alle fall slik at vedkommende har kjennskap til innhenting (Lov om sosiale tjenester Nav,

2009). I Yrkesetisk grunnlagsdokument for barnevernspedagoger, sosionomer, vernepleiere og velferdsvitere blir betydningen av *myndiggjøring* understreket: «bruker/klient må få hjelp til å mobilisere og ta i bruk egne ressurser, slik at de opplever mestring og har innflytelse og styring over eget liv» (FO, 2002, s. 7). Myndiggjøring eller «empowerment» er begreper som ofte benyttes i sammenheng med brukermedvirkning. Dette vil jeg redegjøre nærmere for i oppgavens teoridel.

## **4 Forskning på feltet**

### **4.1 Introduksjon til kapitlet**

Det finnes etterhvert mye internasjonal forskning om somaliere, som i all hovedsak kan forklares med det store antallet somaliere som emigrerte etter krigen og bosatte seg i de fleste vestlige land fra begynnelsen av 90-tallet (Fangen, 2008). Databasesøk på søkemonitorene Idunn, Academic Search Elite, Ebsco og Google Scholar med ulike kombinasjoner og variasjoner av begreper som «somali studies», «somali women», «somali and welfare state», viser at mye av den internasjonale forskningen handler om temaer som piratvirksomhet, khat-misbruk, omskjæring av kvinner, fysisk og psykisk helse, etnisitet, identitet og marginalisering. Jeg ser også at det er mye studier fra Canada og Storbritannia, som er to av landene spesielt mange somaliere emigrerte til etter borgerkrigen. I denne oppgaven vil jeg imidlertid konsentrere meg om forskning fra Norge og jeg starter med en forskningsrapport om somalieres situasjon i Oslo, som tar for seg noen av de utfordringene som personer med somalisk bakgrunn opplever å møte i Norge. Rapporten er således med på å gi nyttig bakgrunnsinformasjon til denne oppgaven. Videre vil jeg redegjøre for forskning som omhandler somalieres møte med det norske velferdssystemet og Nav spesielt, før jeg til slutt viser til forskning som omhandler mer konkrete opplevelser av brukermedvirkning, hvor målgruppen i denne forskningen kan sammenlignes med mine informanter.

### **4.2 Aktuell forskning**

Et gjennomgangstema i denne forskningen er at det ofte handler om somalieres forhold til offentlige institusjoner, hvor lav grad av tillit og opplevelser av krenkelser er fremtredende (Engebrigtsen & Farstad, 2004; Fangen, 2008; Open Society Foundation, 2013; Friberg og Elgvin, 2014).

Horst ved PRIO (Institutt for fredsforskning) har i flere år forsket på somaliere i Norge og utlandet, og hun ledet det norske forskningsarbeidet som står bak den 178 siders rapporten «Somaliere i Oslo» (Open Society, 2013). Rapporten tar for seg hvordan norsksomaliere i Oslo erfarer sine liv, med et spesielt fokus på prosesser for inkludering og utestengelse, samtidig som den ser på hvordan man kan legge til rette for høyere arbeids- og samfunnsdeltakelse for denne gruppen. Blant annet rettes søkelyset på myndighetenes initiativ for å bedre arbeidsinkludering og på hvordan disse initiativene erfares av norsksomaliene selv. Det understrekes at arbeidsdeltakelsen blant somaliske kvinner er ekstremt lav og at noen av årsakene til dette er at det er mange som er alenemødre med flere barn og at det ligger en forventning om at kvinner ikke skal jobbe utenfor hjemmet. Det vises videre til at alder, kjønn, landbakgrunn og antall år i Norge er variabler som påvirker innvandreres arbeidsdeltakelse, i tillegg til faktorer som tidligere arbeidserfaring, utdanningsnivå og formelle kvalifikasjoner på arbeidsmarkedet, hvor norsksomaliere scorer lavt, uavhengig av kjønn. I tråd med dette siste fortalte en av informantene at barrierene for integrering og arbeidsdeltakelse ikke så mye handler om klesdrakt, bønn, svinekjøtt o.s.v., men at de store utfordringene ligger i språket, manglende byråkratisk kompetanse og lav sosio-økonomisk bakgrunn. Det pekes også på de mange opplevelser av stigmatisering og fordommer i det norske samfunnet. Spesielt nevnes temaer som arbeidsløshet, dårlige skoleprestasjoner, Khat-misbruk og kjønnslemlestelse av kvinner. En viktig understreking er at når man stadig møter på stereotype holdninger, så påvirker dette selvfølelsen, som igjen kan påvirke både utdanning- og jobbmulighetene (Open Society, 2013).

Forskerne er opptatt av de strukturelle og individuelle (ofte tolket som kulturelle) forklaringene som brukes for å forstå den høye arbeidsledigheten blant norsksomaliere, hvor den første handler om ekskludering og diskriminering, mens den andre kan handle om mangel på motivasjon. De understreker at det ikke er fruktbart å snakke om noe enten eller, men at det handler om å forstå og adressere både de individuelle og strukturelle barrierene. I denne sammenheng blir det blant annet vist til en undersøkelse av AMO kurs, hvor det kom frem at deltakernes motivasjon ofte ble tillagt avgjørende betydning, slik at ansvaret ble lagt over på individet og man dermed overså de mer strukturelle årsakene. Problemene kan ha sin årsak i alt fra fravær av individuell veiledning, dårlig match mellom deltakerne og kursene, lite fokus på jobbmuligheter etter kursslutt, stor variasjon på kvaliteten på kursene og urealistiske forventninger til hvor mye som kan oppnås på kort tid, og alt dette er det viktig å ta hensyn til (Open Society, 2013, s. 75- 76). Det fremkom videre at mange av informantene i



undersøkelsen ikke så noen særlig nytte av ulike programmer, og mye av dette handlet om erfaringer med Nav sine tiltak. Dette vil jeg imidlertid redegjøre nærmere for når jeg senere i kapitlet ser mer spesifikt på forskning som omhandler somalieres møte med Nav. En viktig understreking i rapporten er imidlertid at mange tilegner seg stadig bedre kvalifikasjoner og kompetanse på en rekke områder. I denne sammenheng fremmes det også flere forslag og anbefalinger, blant annet til NAV om å utnytte kompetansen som finnes i det norsk-somaliske miljøet bedre, blant annet gjennom veiledning og utvikling av tiltak som bedre møter de utfordringene jobbsøkende somaliere står overfor (Open Society, 2013).

Fangen har i en årrekke forsket på norsksomalier og mye av forskningen hennes har vært knyttet til temaer om deltakelse, utstøting, tilhørighet og identifisering. Hun vier mye oppmerksomhet til fenomenene stolthet og krenkelse og spesielt er opplevelser av krenkelse et tema som dukket opp tidlig hos Fangen sine informanter; krenkelser både knyttet til det å bli omtalt negativt som en etnisk gruppe i media og til hvordan de opplevde å bli møtt på av offentlige ansatte i Norge, ofte fremstilt som en gruppe som det er «vanskelig å integrere». I tillegg var det historier om hvordan somaliere krenket hverandre på bakgrunn av klan, rykter om jenter som ikke var respektable nok, at de var blitt for norske osv. (Fangen, 2008, s. 23).

Fangen er opptatt av å vise hvordan nyankomne innvandrere er spesielt sårbare for krenkelser, både fordi de er avhengige av hjelp og støtte fra offentlige etater og fordi de i mindre grad enn personer med lengre botid, har venner og nettverk og kjennskap til det nye samfunnet. Hun understreker at mange somaliere hadde høyere sosial status i Somalia enn i Norge, og at den mottakerrollen som de lett får i Norge, hvor de er forventet å vise sin takknemlighet til de som gir, oppleves av mange som både ydmykende og krenkende. Hun viser i denne sammenheng til uttrykket «somalisk stolthet», som blant annet kan innebære at man ikke skal vise takknemlighet, fordi det i Somalia kan forbindes med svakhet. Fangen understreker at møtet mellom somaliske brukere og offentlig ansatte ofte er preget av gjensidige fordommer, fordi ingen av partene oppfører seg slik man forventer. Misforståelser som skyldes språk eller manglende gjensidig forståelse av kulturelle koder er vanlig. Flere av informantene til Fangen har opplevd saksbehandlere som rigide, mistenksomme og at de mangler empati og forståelse. Et spesielt interessant funn som kom frem i samtalegrupper og intervjuer, var at det ofte kunne handle mer om *måten ting ble sagt på*, enn en manglende vilje til å hjelpe i en vanskelig situasjon (Fangen, 2008, s. 74 - 80).

Fangen viser også til flere studier fra andre land som påpeker at somaliere har lav tillit til statsansatte og at dette henger sammen med de dårlige erfaringene de har med statlig styring fra hjemlandet sitt (Fangen, 2008, s. 76). I tråd med dette beskriver Friberg og Elgvin hvordan tillit, eller mangelen på tillit er et resultat av både medbragte erfaringer fra hjemlandet og ervervet i møtet med mottakerlandets offentlige institusjoner (Dinesen, 2012, i Friberg og Elgvin, 2014, s. 10). Friberg og Elgvin har foretatt undersøkelser som omhandler somaliske innvandrere og deres erfaringer i møte med Nav og blant annet har de sett på betingelsene for å utvikle gode brukerrelasjoner, når møtet med Nav- ansatte er formet av byråkratiske rammer. Deres undersøkelser tar utgangspunkt i flere studier som har pekt på at møtet mellom somaliske innvandrere og Nav i stor grad preget av frustrasjon og som nevnt over, manglende tillit (Engebrigtsen & Farstad, 2004; Engebrigtsen & Fuglerud, 2009; Fangen, 2008; Shala & Eide, 2012; Open Society, 2013, i Friberg og Elgvin, 2014, s. 9). På bakgrunn av disse funnene er de opptatt av å undersøke nærmere hva dette har å si for brukernes motivasjon og selvfølelse, institusjonell tillit og opplevelse av medborgerskap, og de ser på hvordan dette kan brytes opp eller ned i møtet med Nav (Friberg og Elgvin, 2014, s. 9). I intervjuene med somaliske Nav-brukere var ett av funnene at mange av informantene opplevde saksbehandlerne som flinke og sympatiske, men at de ønsket seg mer tid med dem. Hovedtrekket var likevel at flesteparten av informantene hadde en grunnleggende opplevelse av kontakten med NAV som negativ. “Vi må gjøre som de vil. De presser oss veldig” var en av kommentarene. Videre fant forskerne at mange opplevde å bli ydmyket og nedvurdert som person i møtet med NAV. Dette handlet for mange om en mismatch mellom kravene til aktivitet og erfaringer med nederlag og utilstrekkelighet i møtet med arbeidslivet. Mange opplevde også virkemiddelapparatet som lite treffende, og derfor også meningsløst og demotiverende. Flesteparten av informantene ga inntrykk av at de i utgangspunktet var svært motiverte for alle typer tiltak som kunne hjelpe dem ut i jobb, men det var likevel en klar tendens til at praksisplasser var det tiltaket de var minst fornøyd med. Dette ble i stor grad opplevd som ren utnytting, fordi det ikke førte til jobb. Holdninger til kurs var de langt mer positive til, fordi dette kunne styrke deres kvalifikasjoner. Likevel var det mange som ikke var fornøyd med kursene de hadde deltatt på, blant annet fordi de i liten grad fikk sine konkrete ønsker oppfylt, som f.eks. hjelp til førerkort for å kunne kjøre drosje, eller hjelp til å ta en helsefaglig utdanning. Når det gjaldt norskopplæring, var informantene langt mer positive og et flertall sa at de ønsket mer norskopplæring, selv om de var klar over at de hadde en lang vei å gå (Friberg og Elgvin, 2014, s. 25 - 29). Denne opplevelsen av kurs og tiltak som ikke møter deres behov, og hvordan dette spiller inn på motivasjon, finner vi igjen i rapporten «Somaliere

i Oslo» hvor det fortelles om informanter som var blitt så frustrerte av den endeløse jakten på jobb at de til slutt helt hadde mistet motivasjonen. Problemet med kurs etter kurs og gjentatte arbeidstreninger var en stor frustrasjon og flere informanter fortalte også om møter der de følte at de ble behandlet som barn og uten respekt. En av informantene sa: «The people at Nav are so busy. They only have time to tell you your rights and they do not care about the long-term effects. They do not have time to be concerned with whether or not something is the right move for you» (Open Society, 2013, s. 76).

Friberg og Elgvin har også undersøkt hvordan Nav-ansatte opplever møtet med somaliske brukere og en hovedtendens var at mange opplevde stor frustrasjon, at de var en vanskelig gruppe å jobbe med og vanskelig å forstå hva de egentlig ønsket (Friberg & Elgvin, 2014, s. 35). Dette samsvarer med funn i en undersøkelsen foretatt av Engebrigtsen og Farstad, hvor de blant annet hadde intervjuet ansatte i åtte bydeler i Oslo, som alle hadde erfaring med å jobbe med somaliske brukere. Mange ansatte erfarte at det var vanskelig å oppnå tillit blant somaliere og samarbeidet ble karakterisert som krevende. Samtidig lå det en dobbelthet i dette, fordi mange også hadde positive erfaringer med somaliere som mennesker. På samme tid omtales de som både morsomme og krevende og jobbe med. Kommentarer fra ansatte illustrerer dette gjennom utsagn som: «Somaliere er generelt positive, åpne og har humor» og «Somaliere er ressurssterke, til tross for lite utdanning klarer de fleste å finne frem i systemet». Slik Fangen beskriver, var også en karakteristikk som gikk igjen at somaliere ble betegnet som stolte, som «et folk som vil ordne opp selv» (Engebrigtsen og Farstad, 2004, s. 19).

Et gjennomgående tema blant de ansatte i Friberg og Elgvin (2014) sin undersøkelse, var at språk og kommunikasjon og byråkratiske rammer var et hinder for å utvikle gode relasjoner. Mangel på tid ble understreket som særlig ødeleggende, nettopp fordi utgangspunktet for relasjonen var preget av språkproblemer og manglende tillit. Videre opplevde mange frustrasjon over å ikke kunne tilby et opplegg som var i tråd med de somaliske brukernes behov. I likhet med de somaliske informantene, etterlyste mange Nav-ansatte muligheten til å bruke grunnleggende opplæring eller videregående opplæring som en del av tiltakskjeden (Friberg og Elgvin, 2014, s. 37 og 40).

Djuve har i en årrekke forsket på innvandrere og flyktningers forhold til arbeidsmarkedet. I rapporten «Innvandrere i praksis. Om likeverdige tjenester i NAV» (Djuve og Tronstad, 2011)

tas det utgangspunkt i de store endringene av NAV sin brukergruppe de siste 20 årene og forskerne skriver at halvparten av deltakerne på AMO-kurs nå har innvandrerbakgrunn. De skriver at dette stiller nye krav til saksbehandlere og kurstilbud og de ser i denne rapporten nærmere på hvilke utfordringer NAV står overfor når det gjelder å utforme likeverdige tjenester til alle arbeidssøkere. Blant annet skriver de at flaskehalsen i forhold til å produsere likeverdige tjenester til en etnisk sammensatt befolkning, er oppfølgingsarbeidet og det store arbeidspresset som vanskeliggjør muligheten for «tett oppfølging». Brukermedvirkning blir pekt på som en viktig faktor i oppfølgingsarbeidet, samtidig som det diskuteres hvorvidt brukermedvirkning noen ganger kan gå for langt slik at det får negative konsekvenser for muligheten for arbeid. Et av funnene i rapporten er at saksbehandlere i NAV ofte rangerer deltakernes ønsker som viktigere enn både norskferdigheter, arbeidserfaring, utdanningsbakgrunn og tidligere kursdeltakelse. Forskerne peker på konsekvensene av en slik brukerorientering og skriver blant annet at dette kan føre til en forsinket overgang til arbeid, dersom kurset brukeren insisterer på har liten sammenheng med tidligere kvalifisering, eller hvis kurset ikke gir kompetanse som er etterspurt i det lokale arbeidsmarkedet (Djuve og Tronstad, 2011).

I Rapporten «Kvinner i kvalifisering» tas det utgangspunkt i Introduksjonsprogrammet for nyankomne flyktninger, etablert i 2004, som et resultat av en stadig økende kritikk av det offentlige kvalifiseringstilbudet for flyktninger og som endte med innføring av introduksjonsloven 1. september 2004 (Djuve, Kavli og Hagelund, 2011, s. 8). Loven påla alle kommuner som bosetter flyktninger å tilby et individuelt tilrettelagt program for å styrke nyankomne flyktningers mulighet til å delta i yrkes- og samfunnsliv. Målet er at deltakerne skal opparbeide seg grunnleggende ferdigheter i norsk, innsikt i norsk samfunnsliv, samt deltakelse i arbeidsliv og/eller utdanning. Programmets konkrete innhold skal tilpasses den enkelte deltaker. Programmet er på heltid, tilsvarende 30-37,5 timers uke, det gis i inntil to år, og når særlige grunner taler for det kan det gis i inntil 3 år. Personene som omfattes av loven har både en rett og en plikt til å delta (Djuve m.fl., 2011, s. 8). På mange måter kan mye av innholdet i kvalifiseringsprogrammet sammenlignes med introduksjonsprogrammet; begge er fulltidsprogram hvor målet er å kvalifisere for deltakelse i arbeidslivet gjennom sterkt krav om aktivitet og tett og individuell oppfølging. Felles er også brukermedvirkning som et grunnleggende premiss i oppfølgingsarbeidet.

I rapporten søker forskerne å finne ut hvorfor det er slik at noen grupper får mer utbytte av programmet enn andre, og det vises til at spesielt kvinner fra Somalia, Irak og Afghanistan har særlig lav progresjon. De peker på velkjente årsaker som lite eller ingen utdanning, store omsorgsoppgaver og helseproblemer, men ønsker her å se på andre årsaker til forskjeller i utbytte og de stiller blant annet spørsmål ved om kvinner får like god kvalifisering som menn og om kravene om heldagsprogram og arbeidsrettede tiltak til alle oppfylles. Blant annet reises det spørsmål om de ansatte i introduksjonsprogrammet har økonomisk og praktisk spillerom til å iverksette og utvikle tiltak tilpasset hver enkelt deltaker, eller om det er standardiserte tiltakspakker som tas i bruk. Det kommer frem at det er ulikt hvor stort spillerom den enkelte kommune har til individuell tilpasning for denne gruppen (lav utdanning og store omsorgsoppgaver) og at mangel på leverandører som har adekvate opplegg er en stor begrensning i mange kommuner (Djuve m.fl., 2011, s. 54).

Forskerne ser også på hvordan deltakerne opplever at de tas med på råd, samtidig som de spør de ansatte i programmet om hva brukervedvirkning innebærer for kvinner med lav utdanning og store omsorgsoppgaver. De fleste svarer at brukervedvirkning handler om at deltakeren i programmet skal ha et ord med i laget i saker som involverer dem, at det er viktig å spørre hva deltakerne ønsker og hvilke mål hun har, at man tar seg tid til å lytte samt gir informasjon og veiledning som gjør det mulig for deltaker å velge. Forskerne peker imidlertid på to klare utfordringer; deltakerne kan mangle klare oppfatninger om hvor de vil, eller at de har sterke ønsker om et kvalifiseringstilbud som er på grensen av eller utenfor rammene av det programmet kan tilby. Til tross for uenighet om hva programmet skal inneholde og i samsvar med funnene til Djuve og Tronstad blant NAV ansatte, var likevel ambisjonene om å ivareta deltakernes ønsker svært høye (Djuve m.fl. 2011, s. 67 - 68). Et annet interessant funn var at selv om deltakerne kunne ha et tydelig mål, så hadde de ikke nødvendigvis behov for innflytelse over programmets innhold. Flere var altså opptatt av målet, men i mindre grad av prosessen frem mot målet. Det vises også til en annen undersøkelse hvor forskerne trakk en tilsvarende konklusjon, i det de fant at brukere og byråkrater hadde ulike oppfatninger av hva brukervedvirkning faktisk innebærer. «Mens byråkratene la stor vekt på selve prosessen frem mot målet, var målet i seg selv klart viktigst for brukerne, enten det handlet om sysselsetting, bedre bolig, høyere inntekt eller annet» (Boehm og Staples 2002, i Djuve m.fl., 2011, s. 74).

I en nylig publisert brukerundersøkelse blant deltakere i introduksjonsprogrammet kommer det frem at det er store variasjoner i hvordan veilederne legger til rette for at deltakerne får et

tilbud som er kvalifiserende, meningsfullt eller motiverende. Det er også store variasjoner i hvilken grad deltakerne opplever at de selv er med på å forme innholdet i programmet, dette til tross for at deltakerne har krav på et individuelt tilpasset program (Lillevik og Tyldum, 2018, s. 6). Det vises i denne sammenheng til tidligere forskning om utfordringene med å tilby et individuelt tilrettelagt fulltidsprogram for en så variert målgruppe (se bl.a. Rambøll, 2011; Djuve og Kavli, 2015; Bredal & Orupabo, i Lillevik og Tyldum, 2018, s. 3).

Et fellestrekk blant deltakerne i undersøkelsen til Lillevik og Tyldum var at alle så på veiledning som viktig. De ønsker seg gode råd og veiledning om hvordan de på best mulig måte kan kvalifisere seg for arbeidslivet i Norge, samtidig som de ønsker at disse rådene er tilpasset dem. Felles er også et ønske om å bli møtt med respekt. Deltakerne understreker også viktigheten av at tiltakene gir et læringsutbytte eller kvalifisering som er i tråd med egne mål for livet i Norge, og at det i motsatt fall kan oppleves som demotiverende og ydmykende. De mest frustrerte deltakerne de møtte, hadde hverken et introtilbud som de lærte noe av, eller en opplevelse av medvirkning til hvilket tilbud de fikk i programmet. I rapporten konkluderes det med at det er ulike veier til et godt utbytte av programmet, men at uansett hvilke mål deltakeren har, så er individuell tilpasning en forutsetning for suksess. De deltakerne som hadde hatt et godt utbytte av programmet, hadde alle i samarbeid med veileder eller lærer satt seg mål for livet i Norge som var i tråd med egne drømmer og kvalifikasjoner (Lillevik og Tyldum, 2018, s. 98-99). I tråd med disse deltakererfaringene, peker forskerne på andre tidligere studier som viser at et tilpasset program er avgjørende for at deltakelsen eller undervisningen skal oppleves som motiverende og relevant, slik at deltakelsen også kan omsettes i læring og kvalifisering (Djuve & Kavli, 2015; Sandbæk & Djuve, 2012; Friberg & Elgvin, 2016; Djuve, 2010, i Lillevik og Tyldum, 2018, s. 33).

En annen forskning som kan være med på å gi perspektiv til min oppgave er Voll (2013) sin undersøkelse om kvalifiseringsprogrammet i Nav, hvor hun har intervjuet 12 deltakere fra 3 ulike Nav-kontor om deres opplevelser av deltakelse i programmet. Noe av essensen i det som her ble presentert handler om hvordan deltakerne opplevde å bli møtt på sin selvforståelse og ønsker for fremtiden og relasjonen til veileder i arbeidet med utforming av programinnhold. I tråd med forskningen til Lillevik og Tyldum, viste svarene seg å variere ganske mye, fra å oppleve at programinnholdet var i tråd med egne ønsker og planer fremover, til å oppleve at det hadde liten relevans for deres livssituasjon og fremtidige muligheter for å komme i jobb. Voll understreker at mye av misnøyen ikke nødvendigvis handlet om at det var utakt i

forståelsen mellom deltaker og veileder i ansikt til ansikt relasjonen, men at det blant annet kunne handle om mangel på tilpassede kvalifiseringstiltak. Når det gjaldt relasjonen til veileder opplevde de fleste at de ble sett og møtt på en skikkelig måte og at dette hadde bidratt til økt motivasjon for å involvere seg i Kvp-løpet. Det var altså et mønster i at de fleste opplevde relasjonen til kontaktlærer som god, men at planlegging av innholdet i programmet opplevdes mer «humpete» og i utakt med egen selvforståelse (Voll, 2013).

Jeg har ikke funnet forskning som primært omhandler somaliske kvinner i kvalifiseringsprogrammet. Samtidig viser tallene fra arbeids- og velferdsdirektoratet at det er en stadig økning i antall deltakere i kvalifiseringsprogrammet med somalisk bakgrunn og at somaliere også er den største innvandrergruppen i programmet. Jeg vil derfor argumentere for at denne oppgaven bidrar til å belyse et understudert tema.

## **5 Teoretisk rammeverk**

### **5.1 Introduksjon til kapitlet**

Når man skal finne aktuell teori til oppgaven, er det viktig å tenke på hvorfor denne er relevant og kan gi grunnlag til forståelse av problemstillingen. Min oppgave handler om somaliske kvinner som deltar i kvalifiseringsprogrammet i Nav og deres opplevelser av medvirkning og eierskap til eget program. Brukermedvirkning er derfor det mest sentrale begrepet i oppgaven. Men jeg vil også redegjøre for partnerskap og empowerment, da dette er begreper som ofte blir knyttet sammen når man snakke om brukermedvirkning. Deretter redegjør jeg for teorier om anerkjennelse og identitet som jeg videre mener er med på å gi nyttige bidrag til en forståelse av problemstillingen. Disse teoriene vil bli presentert med utgangspunkt i hht. Honneths teori om anerkjennelse og Meads symbolske interaksjonisme.

### **5.2 Brukermedvirkning, partnerskap og empowerment**

Slik jeg kort redegjorde for innledningsvis, finnes det ulike nivåer av brukermedvirkning (se bl.a. Slettebø, 2008 s. 60 og Støkken 2009, s. 101). Samtidig er det vanlig å snakke om ulike grader av medvirkning, og det er dette som vil være fokus i min oppgave. Den mest vanlige måten å beskrive grader av medvirkning på er ved å benytte Arnsteins klassiske stigemetafor fra 1969, hvor målet hennes er å vise at ikke alle måter å delta på sikrer reell innflytelse og makt. De 8 trinnene i stigen viser alt fra ikke-deltakelse til ulike former for skinninnflytelse

(*tokenism*) og grader av borgermakt. De to nederste trinnene, *manipulasjon og terapi*, handler om å oppdra eller behandle brukerne. Her gis brukerne ingen mulighet til å delta i egen planlegging og prosess. På de to neste trinnene, *informasjon og konsultasjon*, gis brukerne anledning til å bli hørt og lyttet til, men uten noen garanti for at deres meninger blir tatt hensyn til. På trinn 5, *rådgivning*, kan brukerne komme med råd, men de har likevel ingen makt til å bestemme eller sørge for at rådene blir fulgt opp. De tre øverste trinnene handler om ulike grader av borgermakt, hvorpå brukerne på trinn 6, *partnerskap*, er med på å forhandle om resultater, mens de på trinn 7 og 8, *delegert makt* og *borgerstyring* har makt også til å påvirke og styre resultatene (Arnstein, 1969, s. 217). (De engelske begrepene i stigemetaforen er hentet fra Slettebø, 2008, s. 61).

Grader av brukermedvirkning handler med andre ord om hvor mye innflytelse, hvilke påvirkningsmuligheter og hvor mye myndighet og makt brukeren blir gitt. Det innebærer samtidig at yrkesutøveren må gi fra seg makt og kontroll og at yrkesutøverens ekspertise går fra «å vite alt» til «å vite hvordan» (Parton, 2003, i Jenssen, 2012, s. 48). Et av hovedpoengene til Arnstein er altså at det må skje en utjevning av makt, dersom deltakelse og medvirkning skal bli mer enn retorikk og tomme ord. Hun skriver «Participation without redistribution of power is an empty and frustrating process for the powerless» (Arnstein, 1969, s. 216).

Arnstein bruker begrepet partnerskap i sin stigemetafor, men partnerskap er også et ord som benyttes i mange forskjellige sammenhenger. Blant annet blir det brukt om alternativ til ekteskap, om strategier for fred, om samarbeidsrelasjoner i høyere utdanning og i de senere årene også om nye former for samarbeid mellom offentlige og private aktører (Støkken, 2009, s. 86). I Nav har man også partnerskap mellom statlig og kommunal tjenesteyting. I de fleste partnerskap jobber man mot felles mål og interesser, samtidig som de fleste partnerskap har et element av valg knyttet til seg, slik at det for eksempel er mulig å endre en avtale selv om dette ikke alltid er ønskelig av den andre parten (Dalrymple and Burke, 2006, s. 131).

Når man snakker om brukermedvirkning i sosialt arbeid, er partnerskap et ideal. Partnerskap i sosialt arbeid blir også ofte beskrevet som en prosess. Strier og Binyamin påpeker kompleksiteten i denne prosessen når de skriver: «Partnership between social services and client is a complex experience and an ongoing process in which staff and client explore ways to work together towards shared goals» (Strier og Binyamin, 2010, s. 1915). Dalrymple og



Burke er også opptatt av å vise at sosialt arbeid i partnerskap ikke er lett. Blant annet skriver de at siden partnerskapet innebærer å omfavne mangfoldet og samtidig forstå maktforskjellene mellom profesjonsutøverne og tjenestemottakerne, så må man også forstå hvordan man jobber sammen, og at dette involverer tillit, respekt, ærlighet og risikodeling (Dalrymple og Burke, 2006, s. 135).

Maktaspektet er også sentralt i forståelsen av partnerskap, slik Arnsteins stigemetafor også tydelig illustrerer. Maktbegrepet er stort og komplekst og jeg kommer ikke til å gå nærmere inn på dette i denne oppgaven, rett og slett fordi oppgavens omfang ikke tillater det. Jeg nøyer meg derfor med Webers definisjon av makt fordi jeg mener den er relevant for min senere diskusjon rundt brukervedvirkning. Weber definerte makt som «sjansen til å få gjennomført sin vilje i en sosial situasjon, også ved motstand, uavhengig av hva denne sjansen er basert på» (Weber, 1960 i Skau, 2003, s. 42).

Empowerment er også et sentralt begrep i forståelsen av partnerskap i sosialt arbeid. Sentralt i empowerment er at «brukerne får mulighet til å ta kontroll over sine egne liv og at de opplever å ha innflytelse og makt til å påvirke egne livsbetingelser og forhold som kan øke deres velferd» (Slettebø, 2008, s. 62). Dalrymple og Burke skriver om empowerment at det er en prosess der brukere og profesjonelle jobber sammen som partnere, og hvor tjenestemottakerne blir sett på som kompetente og dyktige, dersom de får tilgang til ressurser og muligheter. Videre understreker de viktigheten av at folk deltar i sin egen empowerment gjennom selv å definere mål, midler og resultat (2006, s.110). I tråd med dette skriver Askeland at brukeren må frigjøres fra en passiv til aktiv rolle, slik at sosialarbeideren blir en alliert som evner å ta inn over seg «realiteten til den andre», gjennom en genuin interesse, nysgjerrighet og vilje til å lære. Slik styrkes også både brukerperspektivet og partnerskapstanken (Askeland, 2011, s. 52).

Grader av brukervedvirkning handler som jeg har vist om innflytelse, hvilke påvirkningsmuligheter og hvor mye myndighet og makt brukeren blir gitt. Dette innebærer samtidig at yrkesutøveren må gi fra seg makt og at brukerne blir betraktet som eksperter i eget liv og i å finne løsninger på egne problemer, nettopp slik det vektlegges i empowerment-tankegangen. Alle disse teoriene om brukervedvirkning, partnerskap og empowerment går rett inn i kjernen av hva min problemstilling handler om, og kan derfor være med på å kaste

lys over hvordan medvirkning og eierskap til eget program oppleves av de somaliske kvinnenes som deltar i kvalifiseringsprogrammet, også jfr. Arnsteins metafor for deltakelse.

Brukermedvirkning handler også om anerkjennelse og jeg lar Skjefstad sine ord om anerkjennelse stå som en fin overgang til neste kapittel: «Å anerkjenne mennesker er å kunne se hva som er betydningsfullt for den enkelte og dermed en forutsetning for brukermedvirkning» (Skjefstad 2007b i Jenssen og Tronvoll, 2012, s. 56).

## **5.3 Om anerkjennelse**

### **5.3.1 Anerkjennelsens røtter**

Det er vanlig å føre dette tilbake til den tyske filosofen Hegel og hans verk fra 1807 «Åndenes fenomenologi». Her forklarer Hegel hvordan subjekter blir konstruert gjennom anerkjennelse fra andre. Hans konklusjon er at anerkjennelse kun kan oppnås fra et menneske som jeg´et selv anerkjenner, og at egentlig anerkjennelse kun kan oppnås i gjensidighet. Hegels anerkjennelsesbegrep er altså forbundet med det sosiale: «mennesket er nettopp menneske i forhold til andre mennesker i konkrete sosiale sammenhenger» (Høilund og Juul, 2015). Honneth regnes som en av samtidens sentrale sosialfilosofer fra den såkalte Frankfurterskolen og bygger sin teori i stor grad på de tidligere arbeidene til Hegel. Han videreførte den kritiske teorien som Frankfurterskolen er kjent for, karakterisert av et normativt perspektiv, dvs. at vi antar at det finnes noe som utgjør det gode liv for mennesket. Honneth definerer det gode liv som en tilværelse preget av anerkjennelse (Jenssen og Tronvoll, 2012, s. 57).

### **5.3.2 Honneths anerkjennelsesteori**

Honneth baserer sin teori på tre grunnleggende former for anerkjennelse; kjærlighet, rettigheter og solidaritet, og han skiller mellom tre former for sosiale fellesskap hvor mennesker kjemper om anerkjennelse: den private, den rettslige og den solidariske sfære. Videre knytter Honneth hver sfære til tre ulike former for forhold til selvet: selvtillit, selvrespekt og selvaktelse (Jenssen og Tronvoll, 2012, s. 58).

*Selvtillit* knyttes til anerkjennelsesformen kjærlighet, hvor behovet for omsorg, nærhet og vennskap er viktig for å utvikle selvtillit og bli i stand til å leve i fellesskap med andre (Jenssen og Tronvoll, 2012, s. 60). Denne anerkjennelsesformen praktiseres i stor grad

innenfor en persons eller families intimsfære og privatliv. I følge Honneth er kjærlighet en sosialpsykologisk betingelse for at en person skal kunne utvikle en kroppslig integritet og positiv selvforståelse (Honneth 1995, s. 95-107 i Lysaker, 2011, s. 109).

Videre knyttes *selvrespekt* til anerkjennelsesformen rettigheter. Å ha rettigheter er å bli tildelt rettsstatus, bli respektert og være selvstendig. Det er dette som er grunnlaget for selvrespekt (Jenssen og Tronvoll, 2012, s. 61). Denne anerkjennelsesformen innebærer altså at vi anerkjennes som rettssubjekter med samme rettigheter og plikter som alle andre samfunnsborgere. Et viktig poeng er at rettslig anerkjennelse ikke bare handler om at rettighetene må være lovfestet, men de må også anerkjennes av andre som rettigheter (Jenssen og Tronvoll, 2012, s. 63). Honneth knytter denne rettslige anerkjennelsen til politiske, økonomiske, sosiale og kulturelle rettigheter og til FNs universelle menneskerettigheter (Lysaker, 2011, s. 109).

Til slutt knyttes *selvaktelse* til anerkjennelsesformen solidaritet. Denne solidaritetsbaserte anerkjennelsen, som Honneth også betegner som *verdsettelse av ytelse*, forstår han som en bekreftelse på bakgrunn av samfunnsmedlemmenes bidrag til fellesskapet. En persons ytelse forstås her som «et solidarisk bidrag til et fellesskap, og som dette fellesskap kan velge å verdsette ved å anerkjenne bidragsyteren». Denne formen for anerkjennelse finner sted i det sivile samfunn, som i følge Honneth omfatter så vel arbeidsliv og frivillige organisasjoner, som offentlighet og media (Lysaker, 2011, s. 110). Honneth forstår begrepet «verdsettelse» i vid forstand og skriver at alle mennesker i størst mulig grad skal kunne anerkjennes som både en reell og en potensiell ressurs for samfunnet. Slik tilskrives alle mennesker status i kraft av å være en potensiell bidragsyter til et fellesskap (Honneth, 2003, i Lysaker, s. 110).

Honneth knytter også anerkjennelse opp mot erkjennelse og tilstedeværelse:

Anerkjennelse inneholder ifølge Honneth både erkjennelse og tilstedeværelse. Dette viser både til tanke og handling; til en mental og en handlingsdimensjon. Det handler om å se og bli værende hos den personen som trenger det, noe som er prosesser som krever tid (Bae og Waastad, 1992, i Reidun Follesø, 2010, s. 76).

Det er med andre ord ikke tilstrekkelig å kun vise en anerkjennende holdning. Anerkjennelsen må vise seg i praksis, gjennom faktisk handling.

Honneth mener at en betingelse for å forstå hva anerkjennelse er, er at vi også må vite hva krenkelse innebærer og i samsvar med hans flerdimensjonale anerkjennelsesteori opererer han med tre former for krenkelse (Honneth, 1995; 131- 139, i Lysaker, s. 108). Den første, fravær av kjærlighetsbasert anerkjennelse resulterer i følge Honneth i *kroppslig krenkelse*. Dette kan være voldtekt eller andre kroppslige overgrep og innebærer skader på personens selvtillit og tillit til andre. Videre snakker Honneth om *rettslig krenkelse*, som handler om at en person blir fraskrevet sin rettsstatus og rettigheter. I følge Honneth skader denne krenkelsesformen en persons selvrespekt og respekt for andre i samfunnet. Den siste formen for krenkelse handler om *nedverdigelse av en persons livsform og ytelse i samfunnet* (f.eks. mobbing, skam, rasisme eller andre former for stigmatisering), som i følge Honneth kan føre til at en person ikke verdsetter seg selv eller andre samfunnsmedlemmer (Lysaker, 2011, s. 108). I tråd med dette skriver Jenssen og Tronvoll:

Krenkelser er alvorlige fordi de ødelegger muligheten for dannelsen av en intakt identitet og for selvrealisering. Ulike samfunnsgrupper opplever sosial krenkelse i forskjellige former. Det kan være barn som er emosjonelt underernærte, minoriteter som opplever at de ikke har de samme rettighetene som flertallet eller mennesker som er utestengt fra arbeidsmarkedet. «Alle har en rett til å bli elsket», sier Honneth, og det er en samfunnsoppgave å sikre dette (Jenssen og Tronvoll, 2012, s. 58).

Sitatet under knytter begrepene anerkjennelse og identitet sammen og kan stå som en fin overgang til den siste teoretiske redegjørelsen, som nettopp handler om identitet. «Anerkjennelse er en intersubjektiv og gjensidig relasjon som videre er en forutsetning for personers og gruppers identitetsdannelse og samfunnsdeltakelse» (Lysaker, 2011, s.108).

## **5.4 Identitet og det sosiale selvet**

### **5.4.1 Identitetsbegrepet**

Det teoretiske rammeverket rundt identitet er stort og går i mange ulike retninger. Identitet er resultat av en kompleks prosess og psykologer har opp gjennom historien heller ikke klart å komme frem til en felles forståelse av identitetsbegrepet (Nordhelle, 2004, s. 135). Det som likevel går igjen som kjennetegn i forståelsen av begrepet handler om alt det som særpreger og kjennetegner en person. Det er den synlige delen av personligheten, den delen som oppdages av andre gjennom våre handlinger. «Uten at jeg handler kan ingen oppdage hvem

jeg er» (Nordhelle, 2004, s. 135). Et videre viktig aspekt ved identiteten er at den ikke er statisk, men kan skifte ut i fra ulike situasjoner, relasjoner og kontekster vi mennesker befinner oss i (Eriksen og Sørheim, 2003, s. 105). I forlengelsen av dette skriver Skytte at identitet skapes og vedlikeholdes gjennom samspill med andre mennesker og gjennom de roller som den enkelte har. En rolle kan defineres som «forventninger rettet mot en person som innehar en posisjon eller er medlem av en gruppe» (Israel, 1963, i Skytte, 2001, s. 91). Eriksen og Sørheim beskriver hvordan mennesker i moderne samfunn ofte har medlemskap i ulike grupper og at dette i mange situasjoner kan føre til krysspress og rollekonflikt; «Dilemmaene oppstår når to motstridende forventninger gjøres relevante samtidig» (Eriksen og Sørheim, 2003, s. 107).

#### **5.4.2 Å ta andres perspektiv**

Georg Herbert Mead (1863-1931) blir regnet som en pioner innenfor tolkningstradisjoner som beskjeftiger seg med personlighetsbegrepet og teorier om selvet. Symbolsk interaksjonisme er den betegnelsen vi oftest støter på i karakteristikker av G.H. Mead. Mead la vekt på at «selvet» dannes ved at en lærer å se seg selv gjennom andres øyne, og at man gjennom dialog med andre og gjennom å leve seg inn i andres situasjon også lærer å se seg selv utenfra, og slik finne materiale til å utvikle en selvforståelse (Repstad, 2004, s. 75). Meads teori kalles også for *speilingsteori*. Vi speiler oss i tilbakemeldingene vi får fra andre og tilpasser oss etter det. På denne måten utvikles selvbildet vårt – hvordan vi ser på oss selv, og hvordan andre ser på oss (Østerberg, 2012, s. 83). «Vi kjenner oss selv kun gjennom andres tilstedeværelse. (...) Og opplevelsen av vår eksistens er influert av andres respons på oss» (Nordhelle, 2004, s. 136).

Det kan synes litt forvirrende å forstå forskjellen mellom *identitet* og *selvet*. Nordhelle sine ord er i så måte oppklarende når hun skriver at Mead ikke brukte ordet identitet, men begrepet *selv* i betydningen «det sosiale selvet eller identiteten vår» (Nordhelle, 2004, s. 136). I «Movements of Thought in the Nineteenth Century» skriver Mead:

Et selv kan oppstå bare når det foreligger en sosial prosess som selvet har sitt opphav i. Det blir til innenfor den prosessen. For denne prosessen er kommunikasjon og medvirkning helt essensielt. Det er slik selvet har oppstått. Det er der individet befinner seg i en sosial prosess som det er en del av, der det påvirker seg selv slik det påvirker andre (Mead, 1936 i Vaage, 1998, s. 62).

Individets erfaring er altså helt sentralt i Mead sin forståelse og jeg legger også spesielt merke til hans oppfatning av den emosjonelle siden av disse erfaringene, som «medfølelse» - det å innta den andres holdning, den andres rolle, og føle den andres gleder og sorger (Mead, 1936, i Vaage, 1998, s. 53). Han brukte også begrepet *den generaliserte andre*, som i konkret form materialiserer seg som *samhandling* og *kommunikasjon* mellom konkrete personer knyttet til hverdagsverdenen, mens den i abstrakt form manifesterer seg som tankesystem, som vitenskap og religion, som litteratur og kunst og som samfunnsinstitusjoner representert ved for eksempel utdanningssystemet og familien (Vaage, 1998, s. 34).

### 5.4.3 Identitetsprosessen og identitetsendringsprosessen

Som jeg nevnte innledningsvis i dette kapitlet er identiteten vår et produkt av handling, som igjen er et resultat av en veksling mellom to prosesser: handlinger basert på egne behov og handlinger basert på omgivelsenes krav eller forventninger (Nordhelle, 2004, s. 10).

Bevisstheten om at begge prosesser er viktig, for å unngå at en av dem får dominere på bekostning av den andre: «Styres våre handlinger i det vesentlige av omgivelsene, kan vi miste vår unike væremåte, og identiteten vil bære preg av det» (Nordhelle, 2004, s.136).

Nordhelle omtaler denne prosessen som «*identitetens to ansikter*», fordi det handler både om å være unik og å være lik, som et resultat av henholdsvis *individuasjon* og *sosialisering*. I perspektivet til Mead handler det om at det er umulig å se meg selv uavhengig av hvordan andre ser meg, og omvendt, at andres oppfatning av meg påvirkes av hvordan jeg selv oppfatter meg. «Vi lever i et spenningsforhold mellom behovet for personlig utfoldelse og frihet og behovet for trygghet, tilhørighet og bli akseptert av andre» (Nordhelle, 2004, s.137).

Jeg har allerede pekt på at identitet ikke er statisk, men i konstant utvikling og endring. Om *identitetsendringsprosessen* skisserer Nordhelle 4 trinn for å etablere en harmonisk identitet:

- å oppdage egne anlegg og talenter
- å identifisere mål man kan rette seg mot som samstemmer med ens potensialer
- å gi seg selv et uttrykk som samstemmer med de indre kvalitetene
- å skape forventede ytre responser (Nordhelle, 2004, s. 140).

Det er altså en vekselvirkning mellom en indre og ytre prosess. Nordhelle beskriver denne prosessen som «frøet» inne i oss som først bevisstgjøres gjennom en indre prosess, for så å bli

dyrket frem og synliggjort for omgivelsene gjennom handling, som en ytre prosess. Et viktig poeng er at det er først når omgivelsene gis oss respons, at identitet skapes. Nordhelle illustrerer dette med at man ikke får identitet som kunstmaler bare ved å drømme om det, ei heller gjennom å male bilder uten å vise dem frem. Det er først når betydningsfulle mennesker (signifikante andre, min utheving) innenfor kunstverdenen har gitt ønsket respons, at en identitet som kunstmaler blir etablert. Til slutt understreker Nordhelle at hvis identitetsendringsprosessen svikter på et eller flere av de 4 nevnte trinnene, så bli resultatet en identitet som kan oppleves som ubekvem å leve med (Nordhelle, 2004, s. 141).

## **6 Metode**

### **6.1 Introduksjon til kapitlet**

I dette kapitlet vil jeg beskrive hvordan jeg har gjennomført forskningsprosjektet. Først gir jeg en redegjørelse for valg av metode, vitenskapsteoretisk ståsted og egen for forståelse før jeg beskriver hvordan jeg har samlet inn data, arbeidet med intervjuguide og gått frem i intervju- og analyseprosessen. Kapitlet avsluttes med noen ord om forskningsetikk og forskningsprosjektets reliabilitet, validitet og overførbarhet.

### **6.2 Metodevalg**

En vitenskapelig metode er enkelt forklart den *fremgangsmåten* vi velger for å innhente og etterprøve kunnskap om virkeligheten; når vi ønsker å finne ut av hvordan ting henger sammen og for deretter å teste om antagelsene våre stemmer med erfaringer vi gjør (Thomassen, 2006, s. 63). Innenfor samfunnsforskningen går det et hovedskille mellom kvalitativ og kvantitativ forskning. Kort fortalt handler kvantitative metoder om statistiske generaliseringer, med vektlegging på utbredelse og antall, mens kvalitative metoder søker å gå i dybden ved å utforske prosesser, forståelse og mening i lys av den kontekst de inngår i. Kvantitative studier omfatter ofte store utvalg, i motsetning til kvalitative studier som ofte gir mye informasjon om få enheter (Thagaard, 2013, s. 17). Kvalitative fremgangsmåter preges videre av et mangfold og variasjonsbredde og omfatter alt fra deltakende observasjon og intervju til analyse av tekster, visuelle uttrykksformer og audio- og videoopptak. I tillegg til deltakende observasjon er intervju den mest brukte metoden, og spesielt godt egnet når en ønsker kunnskap om hvordan enkeltpersoner opplever og reflekterer over sin situasjon (Thagaard, 2013, s. 13). Gjennom mitt forskningsprosjekt er det kvinnes egne stemmer jeg

ønsker å få tak og mener derfor at en kvalitativ undersøkelse med intervju som metode er mest egnet til å gi svar på problemstillingen min.

En viktig målsetting for kvalitative tilnærminger er å oppnå en forståelse av sosiale fenomener og derfor har også fortolkning en sentral plass innenfor kvalitative metoder. Kvalitative tilnærminger knyttes derfor også til fortolkende teorier som fenomenologi, hermeneutikk og symbolsk interaksjonisme (Thagaard, 2013, s. 14) og i det følgende vil jeg redegjøre for den vitenskapsteoretiske fortolkningsrammen som danner utgangspunktet for denne oppgaven.

### **6.3 Vitenskapsteoretisk forståelsesramme - Fenomenologi og hermeneutikk**

Fenomenologi er navnet på en av de dominerende filosofiske retningene i det 20. århundre. Edmund Husserl (1859-1938) beregnes som dens grunnlegger (Zahavi, 2013; Thomassen, 2006). I fenomenologiske undersøkelser er det verden slik den konkret oppleves og erfares fra et subjektperspektiv, f.eks. fra brukeres eller en pasienters perspektiv, som er det sentrale. (Thomassen, 2006, s. 83). I tråd med dette skriver Zahavi (2013) at en undersøkelse av den sosiale virkelighet nødvendigvis må inkludere subjektiviteten og førstepersonperspektivet. Kjernepunktet i Husserls teori er at vi erfarer ved å tillegge mening til det som møter oss, hvor vi må sette vår forforståelse «i parentes» for å gripe fenomenets umiddelbare og sentrale mening. Når alle føroppfatninger vi naturlig møter fenomener med legges bort, kan vi nå frem til en direkte opplevelse av fenomenet slik det er gitt i seg selv, dvs. fenomenets «sanne vesen» (Thomassen, 2013, s. 86). I dag er det imidlertid en anerkjent oppfatning at en beskrivelse aldri er helt åpen og forutsetningsløs og at «forskerens forståelseshorisont vil være avgjørende for hva hun legger merke til og legger vekt på» (Thomassen, 2013, s. 171).

Det er dette som er hovedpoenget i hermeneutikken, hvor den tyske filosofen Hans-Georg Gadamer (1900 – 2002) står som den mest sentrale. Gadamer er opptatt av den menneskelige forståelse; hvordan forståelse oppstår og utvikler seg og hvordan forståelse i det hele tatt er mulig (Krogh, 2014, s. 50). Helt sentralt i hans hermeneutikk er begrepene fordommer og førforståelse. Fordommer er for Gadamer et positivt ladet begrep og handler om den forståelse vi mennesker tilegner oss som medlemmer av et samfunn og den tiden vi lever i (Krogh, 2014, s. 50). Gadamer beskriver den menneskelige forståelse som å være i stadig forandring og at den endres og utvides mot nye horisonter, dersom vi beveger oss og stiller oss åpne for det «nye og fremmede» og kritisk tester ut våre fordommer i møtet med «den andre». Helt sentralt i



denne sammenheng er å akseptere og erkjenne at en annens innsikt kan være bedre enn ens egen (Thomassen, 2006, s. 89).

#### **6.4 Egen forforståelse**

Også som forsker er det viktig å være seg bevisst egen forforståelse. I tråd med dette skriver Braun og Clarke at forskeren aldri kan forholde seg passivt til sin egen rolle, men hele tiden må erkjenne sin egen teoretiske posisjon, ståsted og verdier (2006, s. 7).

Jeg jobber selv som veileder i kvalifiseringsprogrammet i Nav, hvor flere av mine deltakere nettopp er kvinner med somalisk bakgrunn. Jeg har derfor helt fra starten av denne studien reflektert mye rundt hvordan min faglige bakgrunn og ikke minst hvordan egne erfaringer og forforståelse kan ha virket inn på arbeidet med denne oppgaven, i alt fra valg av tema for oppgaven, utarbeidelse av intervjuguide og innsamling og tolkning av data. Selv om forforståelsen har vært med å forme dette prosjektet, har det nok variert noe med tanke på i hvilke faser og i hvor stor grad den har preget arbeidet. Spesielt har valg av tema, problemstilling og utarbeidelse av intervjuguide vært styrt av forforståelsen, fordi jeg hadde noen tanker om hva jeg ønsket mer kunnskap om og hvilke spørsmål som da måtte stilles. I selve intervjusituasjonen og det etterfølgende analyse- og tolkningsarbeidet har jeg imidlertid etterstrebet en så åpen og fordomsfri tilnærming som mulig.

Det kan være både fordeler og ulemper ved å studere et felt som man kjenner så godt. På mange måter tenker jeg at forforståelsen min har vært en styrke for prosjektet fordi kunnskapen jeg har om temaet og god kjennskap til brukergruppen, har gjort det lettere for meg å følge og forstå informantene i deres fortellinger, samtidig som det kanskje gjorde det enklere å stille gode oppfølgingsspørsmål. Samtidig kan dette også ha vært et tveegget sverd, fordi den samme forforståelse kan ha hindret meg i å utforske svarene jeg fikk i tilstrekkelig grad, at jeg ikke var tilstrekkelig kritisk. Jeg etterstrebet likevel å hele tiden la informantene snakke fritt, uten å bli styrt for mye av mine spørsmål, samtidig som jeg stilte spørsmålene så åpent og utforskende som mulig. Jeg er ydmyk over ærlighetene i svarene og måten de formidlet sine opplevelser i en for dem veldig uvant intervjusetting. Jeg har fått bekreftet noen av mine antagelser, samtidig som det er noen svar og mønstre som avtegnet seg gjennom analyseprosessen som har gitt noen nye perspektiver. Dette blir synliggjort og behandlet videre i analyse- og drøftingsdelen.

## **6.5 Datainnsamling**

### **6.5.1 Utvalg og rekruttering**

Valg av informanter er et viktig tema innenfor kvalitativ intervjuforskning. Spørsmål man må ta stilling til er hvem og hvor mange som skal intervjues og hvilke utvalgsriterier man skal velge (Dalen, 2013, s. 45). Strategiske utvalg handler om velge deltakere som har egenskaper eller kvalifikasjoner som er strategiske i forhold til problemstillingen og undersøkelsens strategiske perspektiver (Thagaard, 2013, 65).

Mitt strategiske utvalg er somaliske kvinner som deltar eller har nylig avsluttet deltakelse i kvalifiseringsprogrammet i Nav. Av etiske hensyn og i forhold til prosjektets pålitelighet, var et viktig kriterium at informantene ikke skulle rekrutteres fra Nav-kontoret hvor jeg selv jobber (litt lenger ned redegjør jeg for og begrunner hvorfor en av informantene likevel er fra eget kontor). Selv om det ikke var et overordnet kriterium ønsket jeg også at informantene skulle komme fra flere kontorer, som gjerne også var litt ulike med tanke på størrelse. Dette for å få et større sammenligningsgrunnlag og spenn i materialet. Et siste kriterium var at informantenes snakket tilstrekkelig norsk til at jeg ikke behøvde å bruke tolk i samtalen. Når det gjelder størrelsen på utvalget er det viktig at antall informanter ikke kan være for stort, både fordi gjennomføringen av intervjuene og bearbeidingen av dem er en tidkrevende prosess (Dalen, 2013, s. 45). Det såkalte metningspunktet er i denne sammenheng viktig, og defineres som «når studier av flere enheter ikke synes å gi ytterligere forståelse av de fenomenene vi studerer» (Thagaard, 2013, s. 11). Ut fra disse kriteriene tenkte jeg at 5-6 informanter ville være en realistisk og gjennomførbar størrelse. Jeg endte opp med 7 og vurderte da at ytterligere datainnsamling ikke ville tilføre forskningsprosjektet mitt ytterligere informasjon.

Informantene ble rekruttert ved at jeg rettet en formell henvendelse til ulike Nav-kontor sammen med et informasjonsskriv om prosjektet og informasjon om bl.a. konfidensialitet og informert samtykke. Jeg kontaktet også Primærmedisinsk verksted i Oslo, som er et tverrkulturelt senter som primært jobber med sosial og kulturell brobygging og hvor deltakerne hovedsakelig er kvinner med minoritetsbakgrunn, også fra Somalia.

Rekrutteringsprosessen var mer tidkrevende enn jeg hadde tenkt. Noen Nav-kontor hørte jeg aldri noe fra, mens andre svarte at de ikke hadde aktuelle informanter, dette siste gjaldt også for Primærmedisinsk verksted. Fra de Nav-kontorene jeg fikk positivt svar, fikk jeg

kontaklinformasjon til de informantene som hadde sagt seg villig til å delta og så avtalte jeg direkte med hver informant tidspunkt og sted for intervjuene.

6 informanter ble rekruttert fra 4 forskjellige Nav-kontor, mens en kommer fra eget Nav-kontor, opprinnelig tenkt som et prøveintervju. Men fordi intervjuet ga meg mye verdifull informasjon og hun ga sitt skriftlige samtykke til at jeg kunne bruke intervjuet som en del av datamaterialet, vurderte jeg det som etiske forsvarlig å bruke også dette. Jeg hadde ikke noe kjennskap til informanten på forhånd og vurderte det dithen at dataene jeg fikk ikke ble påvirket av meg på en uheldig måte.

### **6.5.2 Intervjuguide**

Når det gjaldt utforming av intervjuguide, valgte jeg å bruke en semistrukturert tilnærming, som betyr at guiden inneholdt noen hovedspørsmål som jeg ønsket svar på, men hvor rekkefølgen på temaene ble bestemt underveis. Som jeg så vidt var inne på i forrige avsnitt, ligger det en fleksibilitet i denne formen for intervju, fordi forskeren både kan følge intervjupersonens fortelling, men også sikre at de temaene som er viktige i forhold til problemstillingen, blir diskutert i løpet av intervjusamtalen (Thagaard, 2013, s. 98). Dette siste var også viktig fordi jeg har valgt en temasentrert analyse, hvor det er viktig at vi har informasjon om det samme temaet fra alle informantene (ibid, s. 182). For å sikre at de viktigste temaene ble besvart, stilte jeg etter beste evne «må» temaene før «bør» temaene, også med tanke på at det ofte er mest energi og fokus i starten av intervjuet. Hovedtemaene eller nøkkelspørsmålene jeg ønsket svar på omhandlet:

- erfaringer/opplevelser av deltakelse
- opplevelser av brukermedvirkning
- relasjon til veileder

Fordi oppgaven er forankret i et fenomenologisk vitenskapssyn hvor jeg har vært opptatt av informantenes opplevelser, meninger og erfaringer, var det også viktig at det i utformingen av intervjuguiden ble stilt spørsmål som oppfordret informantene til både å reflektere, nyansere og utdype sine utsagn, beskrivelser og synspunkter. Dette ble sikret gjennom blant annet å stille åpne spørsmål og oppfølgingsspørsmål av typen «Kan du si noe mer om...», «Hva mener du med...?», «Hvordan opplevde du...?» og «Er det din mening at...?» (Thagaard, 2013, s. 101). Intervjuguiden er lagt med som vedlegg.

### **6.5.3 Prøveintervju og gjennomføring av intervju**

Før jeg startet med intervjuene, hadde jeg først et prøveintervju med en kollega som ga meg noen nyttige tilbakemeldinger i forhold til intervjusituasjonen og måten spørsmålene ble stilt på. Blant annet mente hun at oppfølgingsspørsmålene mine kunne virke noe ledende slik at hun skjønnte hva jeg var ute etter. Videre mente hun at jeg til tider brukte for mange vanskelige ord og foreslo at jeg formulerte enklere spørsmål og også i et litt roligere tempo for å gi informantene mer tid til å tenke. Dette handler om å «tåle stillheten» for å ikke forstyrre en tankerekke eller refleksjon.

Gjennomføring av intervjuene skjedde i perioden september til desember 2019. Fire av intervjuene skjedde på de lokale Nav-kontorene, mens to foregikk hjemme hos informantene. Dette skapte en spesielt avslappet og hyggelig stemning hvor jeg ble møtt med somalisk mat og stor gjestfrihet. Jeg opplevde forøvrig at alle intervjuene var preget av samme gode og tillitsfulle atmosfæren, som er viktig for å sikre god kvalitet i intervjuet (Thagaard, 2013). Ingen av samtalen foregikk med bruk av tolk. Intervjuene startet med en gjennomgang av informasjonsskrivet og jeg var særlig opptatt av å sikre at de hadde forstått bakgrunn og formål med undersøkelsen, at deltakelsen var frivillig og at de hadde full anledning til å trekke seg. Jeg understreket til slutt betydningen av at de svarte så ærlig og oppriktig som mulig og forsikret dem om at svarene de ga ikke på noe måte kunne bli «brukt mot dem». Intervjuene varierte fra 50 minutter til 1 ½ time, men med et gjennomsnitt på 60 minutter.

### **6.5 Analyseprosessen**

Malterud skriver at analysen i en kvalitativ studie er en pågående prosess og at det konkrete endepunktet for analysen er teksten og tankene i resultatavsnittet og i den etterfølgende diskusjonen av funn (2017, s. 83). Det er imidlertid litt vanskelig å si akkurat når analyseprosessen startet, men allerede fra det første intervjuet merket jeg at jeg begynte å tenke på det dypere meningsinnholdet i hva informantene sa og hva som var felles og pekte seg ut i deres fortellinger. I tråd med dette skriver Thagaard at datainnsamling og analyse er to parallelle prosesser og at analysen normalt starter når man er i gang med det første intervjuet fordi det i denne kontakten med informantene utvikles en forståelse for de temaene vi studerer (2013, s. 120).

Arbeidet med transkriberingen (gjøre lydopptak om til tekst) var et videre steg i analysen, fordi jeg fikk dannet meg et bedre helhetsinntrykk av materialet, samtidig som jeg så et

tydeligere mønster hvor det også var sitater som begynte å utpeke seg. Dette var en svært tidkrevende prosess, også fordi det til tider kunne være noen utfordringer med språket, som gjorde at jeg måtte spole en del frem og tilbake før jeg følte meg sikker på at jeg hadde en helt korrekt oppfatning av det som ble sagt. Selv om denne ordrette transkriberingen var tidkrevende, vurderte jeg den som nyttig for å sikre at jeg ikke mistet viktig informasjon.

Hoveddelen av analysearbeidet startet imidlertid ikke før jeg var ferdig med transkriberingen. Når det gjelder analysemetode hadde jeg tidlig bestemt meg for temasentrert analyse, også kalt «cross-sectional analysis», hvor et hovedpoeng er å gå i dybden på de enkelte temaene og gjennom en sammenligning av informasjonen fra alle informantene oppnå en større forståelse for hvert enkelt tema (Thagaard, 2013, s. 181).

I arbeidet med å analysere datamaterialet tok jeg utgangspunkt i SDI metoden - *Stegvis deduktiv- induktive metode* som beskrevet av Aksel Tjora (2017), supplert med noen elementer fra den trinnvise tematiske analysen til Braun & Clarke (2006). Det var spesielt i den innledende fasen av analysearbeidet det var nyttig å lese Braun & Clarke sin artikkel, fordi denne gjorde meg oppmerksom på noen spørsmål som det er viktig å ta stilling til. Dette gjaldt i første rekke hva som skulle gjelde som et tema; de temaene som dukker opp flest ganger over hele datamaterialet, eller temaene som fanger noe viktig i forhold til den overordnede problemstillingen. Et annet spørsmål gjaldt hvilken analyseform jeg ønsket; rike tematiske beskrivelser av hele materialet eller en mer detaljert og nyansert beskrivelsene av ett eller flere temaer i dataene (Braun & Clarke, 2006, s. 10-11). I lys av min fenomenologiske tilnærming har jeg valgt å gå mer i dybden på noen få temaer som fremsto som gjennomgående i mitt datamateriale. Disse temaene er ikke de samme som var utgangspunktet for intervjuguiden og Braun & Clarke gjør også oppmerksom på at dersom dette skjer, så har det egentlig ikke forgått noe analyse i det hele tatt (2006, s. 15). For å bli godt kjent med materialet, startet jeg med å lese gjennom alle transkripsjonene på nytt og etterstrebet å lese med et så åpent sinn som mulig for å fange den enkelte informants historie. I dette arbeidet skrev jeg notater i margen og brukte markeringstusj for å markere ut det jeg oppfattet som meningsbærende elementer. Braun & Clarke (2006) kaller dette å lese data aktivt. Jeg foretok også en sammenfatning og reduksjon av de 117 sidene med rådatadata, ved å fjerne spørsmålene, avbrutte setninger, småord og nølende utsagn (Thagaard, 2013, s. 162). Jeg satt til slutt igjen med 38 sider med tekstutdrag og det var disse som ble utgangspunkt for kodingen.

Neste steg i analysen var altså å kode materialet som betyr å «betegne utsnitt av data med begreper som gir uttrykk for meningsinnholdet i teksten» (Thagaard, 2013, s. 158). Det var i arbeidet med kodingen jeg ble inspirert av den empirinære kodingen til SDI- modellen, hvor kodingen foregår ved at man gjerne bruker ord og begreper som allerede finnes i datamaterialet, slik at kodene isolert sett forteller akkurat hva informanten sier. På denne måten vil kodene beskrive i detalj hva som faktisk fremkommer i de enkelte intervjuene ved at kodene gir svar på spørsmålet «*hva sier informanten?*» og ikke bare «*hva snakker informanten om?*» En fordel med denne tekstnære kodingen er at den kan peke ut interessante aspekter for den videre analysen, uten at man nødvendigvis må gå tilbake å sjekke mot den den transkriberte teksten (Tjora, 2017, s. 201).

Etter den første kodingen satt jeg igjen med 199 koder og fant litt trøst i Tjora (2017) sine ord om at det ikke er uvanlig at empirinær koding ofte fører til at det blir mange og ofte lange koder, men uten at det er grunn til å bekymre seg over dette. Noen av mine empirinære koder var som følger: «*Veileder respekterer meg, hører på meg og kommer med anbefalinger*», «*Noen baksnakker og er skeptiske til det jeg har fått til*», «*Du har jo et ansvar også, så hvis det er jobb da må du gjøre det*».

Bak hver kode hadde jeg informasjon om hvor i materialet koden var hentet fra, slik at det var lett å gå tilbake til den opprinnelige teksten. En slik kobling mellom kodene og råmaterialet kaller Tjora en *kodestrukturert empiri* og det er denne som danner utgangspunktet for det neste steget i kodingen; *kodegruppering* (Tjora, 2017, s. 203). I dette arbeidet samlet jeg kodene som hadde en innbyrdes tematisk sammenheng i grupper. Flere av de opprinnelige kodene ble her ansett som irrelevante og plassert i en restkategori, mens andre ble omgruppert og flyttet på ettersom jeg fikk bedre oversikt over de ulike kodegruppene. Her handlet det mye om å finne essensen i hva hver av de ulike gruppene handlet om. Jeg gikk også tilbake til både tekstutdragene og det opprinnelige datamaterialet for å forsikre meg om at det ikke var noe jeg hadde oversett. Til slutt satt jeg igjen med 9 kodegrupper, som jeg ga navnene: (1) Betydningen av samarbeid, kommunikasjon og informasjon, (2) Et problematisk forhold til Nav, (3) Vanskelige følelser i samarbeidet, (4) Det viktigste er jobb – om ønsker, førstevalg og fleksibilitet, (5) Betydningen av deltakelse i programmet, (6) Arbeidslivets krav og regler, (7) Press og baksnakking fra eget miljø, (8), Kurs som ikke passer, (9) Forholdet til andre somaliske kvinner i Norge.

9 kodegrupper syntes imidlertid å være et for stort antall og jeg opplevde også flere av gruppene som tematisk smale. Neste trinn ble derfor å gjøre et neste nivå av gruppering (Tjora, 2017) og etter dette arbeidet satt jeg igjen med tre hovedgrupper som fikk navnet:

1. Forventninger til og opplevelser av samarbeid
2. Holdninger og fremtidsmål
3. Dilemmaer og krysspress

Det er disse kodegruppene som til slutt dannet utgangspunkt for de analytiske delkapitlene i denne masteroppgaven.

## **6.6 Etiske vurderinger**

Det er tre grunnprinsipper for etisk forsvarlig forskningspraksis. Det første handler om at ethvert forskningsprosjekt som inkluderer personer, kun kan settes i gang etter deltakernes informerte og frie samtykke (Thagaard, 2013, s. 26). Alle informantene i denne studien ble informert om at deltakelsen var frivillig og at de når som helst kunne trekke seg når som helst og uten å måtte oppgi noen årsak. Denne informasjonen ble gitt først skriftlig gjennom informasjonsskrivet som de fikk i forbindelse med deltakelsen og deretter innledningsvis i selve intervjuet. Vi gikk da igjennom informasjonsskrivet på nytt og jeg understreket at deltakelsen var frivillig og at de hadde full anledning til å trekke seg når som helt i prosessen. Alle informantene skrev under på samtykkeerklæringen.

Det andre grunnprinsippet handler om konfidensialitet, som betyr at deltakerne i et prosjekt har krav på at all informasjon de gir skal behandles konfidensielt (Thagaard, 2013, s. 28). Dette var et punkt som informantene var særlig opptatt av, spesielt siden de gikk med på at det ble gjennomført lydopptak av samtalen. Jeg forsikret dem om at all informasjon ville bli behandlet anonymt og at det hverken på lydopptakene, transkribering eller i ferdig oppgave ville fremkomme opplysninger om navn. Videre forsikret jeg informantene om at lydopptakeren ville bli oppbevart på et sikkert sted og at opptakene ville bli slettet etter bruk. For å sikre videre anonymitet har alle informantene fått fiktive navn, samtidig som alle veilederne blir omtalt i hunkjønn selv om en av informantene hadde en mannlig veileder. Det fremkommer heller ikke opplysninger om hvilket Nav-kontor og kommuner informantene er rekruttert fra.

Det siste grunnprinsippet er knyttet til konsekvensene av å delta i forskningsprosjekter og handler om at forskeren har et særlig ansvar for å unngå at de som utforskes utsettes for skade eller alvorlige belastninger (Thagaard, 2013, s. 31). Det er altså forskerens etiske ansvar som her understrekes, som også er sterkt knyttet opp mot grunnverdiene i NESH (De nasjonale forskningsetiske komiteer). Her understrekes det at forskeren hele tiden skal arbeide ut fra en grunnleggende respekt for menneskeverdet og samtidig respektere deltakernes integritet, frihet og menneskeverd (NESH 2006 i Thagaard, 2013, s. 30). Det har vært særdeles viktig for meg å ivareta informantenes integritet, noe som også har medført at jeg gjennom hele forskningsprosessen har foretatt stadige refleksjoner rundt de valg jeg har gjort og mulige konsekvenser for deltakerne mine. Som tidligere nevnt var jeg også i selve intervjusituasjonen opptatt av å skape en tillitsfull atmosfære, slik at informantene skulle føle seg trygge og godt ivaretatt.

Før jeg gikk i gang med datainnsamlingen ble prosjektet meldt inn og godkjent av NSD (Norsk Samfunnsvitenskapelige Datatjeneste), hvor alle innmeldte prosjekt blir vurdert i forhold til forskningsetiske regler (Thagaard, 2013, s. 25).

## **6.7 Reliabilitet, validitet og overførbarhet**

*Reliabilitet* handler om forskningens troverdighet og minner forskeren på at det er viktig å kritisk vurdere om prosjektet er utført på en pålitelig og tillitvekkende måte. Et grunnleggende spørsmål å stille seg er om en annen forsker med samme bruk av metode ville kommet frem til samme resultat. Nettopp derfor er det viktig at forskeren gjør rede for fremgangsmåtene i prosjektet (Thagaard, 2013, s. 201-203). Jeg har søkt å gi en nøyaktig fremstilling av hele forskningsprosessen; fra valg av tema, teoretisk grunnlag og metode til datainnsamling og analyseprosess. I presentasjon av empiri og analyse mener jeg også at det klart fremkommer hva som er informantenes opplevelser og hva som er mine tolkninger av disse, som er et viktig hensyn å ivareta i forhold til forskningens pålitelighet. Jeg har også tenkt en del over hvorvidt min rolle som ansatt i Nav og veileder i kvalifiseringsprogrammet kan ha påvirket svarene jeg fikk under intervjuene. Som tidligere redegjort for opplevde jeg relasjonen mellom meg og samtlige informanter som trygg og preget av tillit, som jeg tenker har vært viktig i forhold til å få så ærlige og oppriktige svar som mulig. Selv om det ikke helt kan utelukkes at noen svar kan ha vært påvirket av at jeg jobber i Nav, mener jeg at hensynet til reliabilitet er ivaretatt gjennom hele forskningsprosessen.



*Validitet* er knyttet til tolkning av data og gyldigheten av de tolkninger forskeren er kommet frem til. Et spørsmål forskeren må stille seg er om resultatene av undersøkelsen representerer den virkeligheten som er studert (Silverman 2011 i Thagaard, 2013, s. 204). I gjennomgangen av både analyseprosessen og de tolkningene som jeg har presentert i denne undersøkelsen, har jeg spesielt hatt et blikk på og kritisk vurdert hvorvidt eget ståsted og den forforståelsen jeg har hatt med meg inn i dette prosjektet kan ha påvirket tolkningen av resultatene. Mitt svar på dette er at jeg har søkt å være så forutsetningsløs og åpen som mulig i min tilnærming til det innsamlede datamaterialet og jeg mener at eget ståsted og det faktum at jeg selv jobber i Nav og er en del av det miljøet jeg har studert, ikke har påvirket gyldigheten av resultatene i denne undersøkelsen.

Begrepet *overførbarhet* er vanlig å bruke i kvalitativ forskning, og handler om de tolkningene som er gjort i en enkelt undersøkelse også kan gjelde i andre sammenhenger (Thagaard, 2013, s. 23). Slik jeg kort redegjorde for innledningsvis i dette kapitlet, er statistiske generaliseringer en målsetting i kvantitativ metode. Med små utvalg, som det ofte er i kvalitative undersøkelser, er det derimot ikke mulig å foreta samme statistiske generalisering. Det er likevel et viktig poeng at undersøkelsen kan settes inn i en større sammenheng, for slik å kunne ha overføringsverdi til andre tilsvarende situasjoner. Utvalget for mitt prosjekt er lite, men i tråd med prinsippet om overførbarhet er det mitt mål at analysen og den forståelsen denne gir kan bidra til en større innsikt i utfordringer knyttet til brukermedvirkning som har felles trekk med de somaliske kvinnene som er studert i dette prosjektet.

## **7 Analyseresultater**

### **7.1 Introduksjon til kapitlet**

Denne oppgaven handler om somaliske kvinner som deltar i kvalifiseringsprogrammet i Nav og slik det fremkommer i problemstillingen min, er det kvinnes egne stemmer som er fokus for oppgaven. Det helt sentrale er å se på ulike forhold som kan være med på å hemme eller fremme brukermedvirkning og hvordan kvinnes opplever at oppfølgingen og tilbudene de får er i tråd med egne ønsker og behov. I arbeidet med analysen utkrystalliserte det seg tre overordnede temaer: opplevelser av samarbeid, holdninger og fremtidsmål og dilemmaer og krysspress. I det følgende vil resultatene fra analysen bli presentert, også supplert med noe teori og forskning på feltet som kan være med på å understøtte funnene mine.

I gjengivelsen av informantenes uttalelser har jeg til en viss grad redigert språket slik at det blir mer grammatisk riktig, men jeg har ikke byttet ut informantenes ord med mine. Informantene presenteres med fiktive navn.

## **7.2 Forventinger til og opplevelser av samarbeid**

### **7.2.1 «Veileder er der når jeg trenger det»**

Når det gjelder opplevelser av samarbeid med veileder er det gjennomgående positive erfaringer og opplevelser. Alle informantene understreket spesielt dette med tid og tilgjengelighet og at veileder alltid er der når de trenger det og at det var enkelt å få tak i dem. De forteller at det er litt ulikt hvor ofte de møter veilederen sin, noen sier at de oftest kommuniserer sammen på telefon, sms eller e-post, mens andre møtte veilederen sin ganske ofte. Dette kunne imidlertid variere etter behov og hvis de var godt i gang på et tiltak eller i en arbeidsrettet aktivitet, mente flere at behovet ofte ikke var så stort. Sitatene under er eksempler på betydningen av tid og tilgjengelighet:

Hvis jeg spør og sier at jeg trenger å møte henne, så møtes vi. Fordi jeg har mobilen også jeg har mail og nav.no. Også jeg sender melding og spør om jeg kan møte henne i morgen eller når det passer for henne og så får jeg et klokkeslett. Jeg stoler på henne (Naima).

Det er veldig viktig at hun har tid. Ja, og hun følger meg og ringer meg og spør hvordan det går med meg og hva jeg har gjort i dag. (...) Jo hun følger meg alltid og vi treffes og møtes (Ayan).

Veileder ringer meg eller sender sms og spør hvordan det går med meg og om jeg er fornøyd på jobben, såne ting. Det er veldig trygghet og positivt og... hvis det kunne være på somalisk kunne jeg sagt mange positive ting. (...) Veileder snakker om alt, spør hvordan det går med meg, om jeg trenger hjelp. Hun er flink og aktiv og følger eh... hva skal jeg si... hun har alltid tid og hører på hva jeg liker å jobbe med. Og lytter. Hva jeg har og hvilken vei kan jeg gå for å få jobb, skjønner du? (Maryam).

Slik jeg ser dette, handler det Maryam sier mye om en opplevelse av engasjement og involvering fra veileder sin side, hvor betydningen av å lytte og at veileder er aktiv og stiller

spørsmål er viktig. Hun snakker om at veileder ser hva hun har og hva hun trenger og slik jeg tolker dette handler det også om veileders evne til å tenke helhetlig og ta utgangspunkt i deltakers egne ønsker og behov. Da Maryam startet i kvalifiseringsprogrammet var hun ferdig med 2-årig helsefag på videregående og manglet 2 år med praksis for å få fagbrev som helsefagarbeider. Hun hadde imidlertid ikke fått lærlingekontrakt og forteller at det var avgjørende viktig for henne at veileder fra første dag hadde støttet henne i ønsket om å fortsette innen helse, ikke presset henne inn i noe annet og nå hjelper henne slik at hun kan nå målet sitt om å bli helsefagarbeider. Sahra er også godt i gang med sin helsefagarbeiderutdanning og kombinerer dette med arbeidstrening og ordinære vakter på et sykehjem. Hun opplever at veileder har lyttet til henne og tatt utgangspunkt i hennes ønsker og behov i utforming av programinnhold. Halima på sin side var opptatt av å lære mere norsk da hun startet i programmet og hadde snakket med veilederen sin om dette, slik at hun lettere kunne få mulighet til jobb senere. Dette ønsket hadde hun blitt møtt på av veilederen sin. Nå går Halima på norskkurs 3 dager i uken og drømmen hennes er å jobbe som bussjåfør, selv om hun er åpen også for andre jobber. Hun er nå først og fremst veldig fornøyd med muligheten for først å lære mer norsk, slik at det senere blir lettere for henne å nå målet sitt om jobb. Hun forteller:

Og så veileder sier ja «du må gå videre på din sjanse og... du må lære norsk først så du blir bra på det». Hun snakker alltid om hva jeg vil. Hun spør meg og jeg sier hva som er mine drømmer. Også jeg sa først jeg vil ha mere norsk, fordi jeg ikke gikk på norskkurs fordi jeg hadde permisjon, jeg fikk barn og satt lenge hjemme, ikke sant (Halima).

Betydningen av et godt samarbeid og å spille på lag ble understreket av flere, ikke minst i forhold til motivasjon og mulighetene for å lykkes. I tråd med dette sier Maryam: «Hvis veileder ikke hadde respektert mine ønsker, da ville jeg mistet all motivasjon og måtte begynt helt på nytt. Det hadde jeg ikke klart, da hadde alt forandret seg». I dette Maryam sier ligger betydningen av å bli sett og hørt og respektert for sine ønsker, som alle er viktige forutsetninger for brukermedvirkning. Dette handler også om anerkjennelse. Som jeg tidligere har vist, knytter Honneth anerkjennelse opp mot erkjennelse og tilstedeværelse; anerkjennelsen må vise seg både i tanke og handling. I tråd med Honneth sin teori om anerkjennelse, mener jeg at disse informantenes opplevelser av medvirkning rundt eget prosjekt og planer for fremtiden, kan knyttes både til den mentale dimensjonen av

anerkjennelse (en anerkjennende holdning), og til handlingsdimensjonen. Anerkjennelsen har også vist seg i praksis gjennom at informantene er blitt møtt på sine ønsker og behov også i *faktisk* handling.

Flere av mine informanter brukte også ordene støtte og tillit i beskrivelsen av sine opplevelser av samarbeidet med veileder, slik det fremkommer i utsagnet til Sahra:

Det er deltaker som trenger mest støtte. Veileder kjenner jo deltaker så de kan støtte og gi tillit til deltaker for å løfte opp. Fordi du vet at når noen støtter deg da kommer du til å tørre å gjøre det bra.

Sahra snakker altså om betydningen av støtte og tillit for muligheten til å tørre å gjøre det bra. Dette samsvarer med teorier om identitet og ikke minst Meads speilingsteori, som tidligere redegjort for handler om «den signifikante andre» og hvordan vi forstår og vurderer oss selv i de tilbakemeldingene vi får fra andre. Når disse er positive og støttende, vil dette ha avgjørende betydning for utviklingen av et positivt selvilde, mestringsfølelse og å «tørre å gjøre det bra», slik Sahra sier, men også er beskrivende for flere av informantenes opplevelser.

I studiet til Friberg og Elgvin (2014) om somalieres møte med Nav, var mangelen på tid og ønske om direkte kontakt med sin saksbehandler noe som de fleste av informantene trakk frem som noe de savnet og som de mente ville være avgjørende for et godt utfall. Det er viktig å minne om at deres undersøkelse handlet om brukererfaringer på et mer generelt nivå, hvor ressursbetingelsene er annerledes enn i kvalifiseringsprogrammet.

### **7.2.2 «Det er en plan A og en plan B»**

Flere av informantene opplever altså at de stoler på veilederen sin og at veileder er opptatt av å hjelpe dem med å komme videre slik at de lykkes med å nå målene sine. Det er likevel ulikt hvordan de snakker om målene sine og hva de vektlegger. Slik historiene over viser, var de informantene som har fått oppfølgingstilbud i tråd med egne ønsker mest opptatt av å formidle hvor takknemlig de er, og hvilken betydning det har for motivasjon og suksess at de er blitt møtt nettopp på sine ønsker. Det var imidlertid også andre historier og alle informantene hadde ikke opplevd samme muligheten til å velge (dette kommer jeg tilbake til),

og blant disse var det flere som snakket om viktigheten av å ha flere mål, i denne sammenheng først og fremst i betydning jobbønsker. Sitatene under er eksempler på dette:

Uansett jeg har ikke ett mål, jeg har flere mål. For eksempel kan jeg ikke tenke at jeg bare skal jobbe i butikk eller bare barnehage eller bare skal jobbe med renhold. Nei, men jeg må først tenke på hva jeg aller helst vil jobbe med (Ayan).

Det er viktig for meg å ha egne jobbønsker. Jeg har lyst å jobbe i barnehage, jeg liker å jobbe med barn. Men hvis jeg ikke får jobb i barnehage, prøver jeg annen jobb. Jeg kan jobbe med renhold eller kantine, det aller viktigste for meg er å få jobb (Muna).

Vi snakker om hva jeg ønsker mest, og så sier hun det er en plan A og en plan B, hvis du ikke finner A, du må ha plan B. (...) Men mitt mål er jeg må ha jobb og hvis vi ikke finner mitt førstevalg kan veileder bestemme. Hun bestemmer og skal finne andre steder og hvis hun sier nei, den passer ikke passer for deg, da må jeg spørre hvilken jobb som passer for meg (Fatima).

Fatima svarer avkreftende på spørsmål om hun opplever at veileder bestemmer for mye og understreker at veileder hele tiden følger henne og respekterer hennes ønsker, men at det er bra at hun kan finne noe annet for henne hvis førstevalget hennes blir vanskelig å gjennomføre. På samme måte som flere av informantene, forteller også hun at veileder gjerne kommer med anbefalinger. Slik jeg tolker dette handler det om en tillit til at veileder er der for å hjelpe henne, samtidig som det kanskje også ligger implisitt en forståelse av at veileder er den som vet best og som man må høre på.

Jeg nevnte også Halima tidligere, som nå går på norskkurs og drømmer om å bli bussjåfør. Hun understreker samtidig at hun ikke kan begrense seg til bare et jobbønske: «Jeg vil ha jobb, det er viktig. Jeg har barn, jeg vil kjøpe hus, men jeg vil jobbe uten hjelp. Også bussjåfør jeg håper, men hvis det ikke går, vil jeg tenke på noe annet, flere jobber, ikke sant».

Vi ser at både Muna og Fatima sier at jobb uansett er det viktigste. Denne holdningen var det også flere av informantene som ga uttrykk for og det kommer tydelig frem at ønsket om å bli selvstendig og stå på egne bein er viktig og at jobb i denne sammenheng er avgjørende. Flere mente at det var viktig å ta utgangspunkt i førstevalget sitt, men hvis dette ble vanskelig så

kunne veileder bestemme og finne andre steder, slik Fatima sier. Jobb var uansett målet. I Djuve m.fl. (2011) sin undersøkelse om introduksjonsprogrammet, var et funn at selv om deltakerne kunne ha klare mål, så betød ikke dette nødvendigvis at de hadde så stort behov for innflytelse i selve prosessen frem mot målet. Det var altså målet som var det viktigste.

### **7.2.3 «Hun kan anbefale meg eller sånn, men vi må være enige»**

På spørsmål om deltakerne opplevde at de kunne si nei hvis de ikke var enige med det veilederen foreslo eller anbefalte, svarte de fleste ganske kontant at de kunne si nei. Fatima forteller:

Hvis jeg ikke trives i den jobben eller praksis, kan jeg si fra til min veileder. Jeg vet at hun hjelper meg. Hun vet også hvordan situasjon min er og hun anbefaler meg. (...)

Når jeg kom på første samtale, hun spurte meg hva jeg ønsket å jobbe med og hva som var målet mitt. (...) For eksempel hvis jobben ikke passer for meg kan jeg gå tilbake til min veileder og samtale. Jeg skal ringe først å si «nei jeg orker ikke den jobben, kan du være så snill å finne sånn lettere for meg». Jeg kan si fra, jeg har «choice» å si fra.

Ayan er også opptatt av at veileder kan komme med anbefalinger, men at de må være enige: «For eksempel hvis veileder forteller meg noe, vi diskuterer og snakker sammen. Hun kan anbefale meg eller sånn, men vi må være enige». For Sahra er det også viktig å si nei hvis veileder foreslår noe som hun ikke er enig i og hun begrunner dette med at hun vet at hun ikke kan gjøre en god jobb hvis hun må være et sted hun vet hun ikke vil trives. Hun understreker videre at dette ikke er noe problem å snakke med veileder om, fordi de kjenner hverandre så godt nå og derfor også kan diskutere. Sahra er også veldig tydelig på at hun har sine rettigheter og krav på å bli behandlet med respekt.

### **7.2.4 «Jeg har ikke noen choice å velge sånn og sånn»**

Fatima fortalte som vi så over at hun kan si nei hvis hun ikke trives. Likevel kommer det frem litt senere i samtalen det jeg tolker som en opplevelse av å være i en posisjon hvor hun ikke har så mye valg. Hun understreker at fordi hun ikke har jobb, så er hun heller ikke i en posisjon hvor hun kan velge og vrake og må ta den jobben som veileder anbefaler:

Fordi jeg ikke har jobb, kan jeg ikke velge noen. Hvis man er hele tiden negativ, man blir sliten og kastet ut, ikke sant. Jeg er sulten, så jeg har ikke noen «choice» å velge sånn, sånn, sånn. Hvis du er sulten, du spiser mat.

Fatima sin historie handler om valgmuligheter, men kanskje først og fremst fordi hun selv opplever at hun ikke er i en situasjon hvor hun kan tillate seg å velge og vrake, men må ta den jobber hun får. Samtidig er hun redd for å bli kastet ut av programmet hvis hun er negativ og klager. Ayan opplevde også at valgmulighetene hennes var begrenset, selv om veileder hele tiden hadde vært opptatt av å hjelpe henne med å komme ut i jobb. Hun hadde selv hatt ønske om først å gå på skole og lære mere norsk, men da hadde veilederen hennes fortalt at når man er i kvalifiseringsprogrammet så kan man ikke gå på skole:

Vi snakket alltid om for eksempel hvordan jeg kan gå videre, hvordan jeg kan finne jobb eller hvordan jeg kan bli selvstendig. Og etterpå hun prøvde å hjelpe meg, hun sa til meg at jeg kan bestemme hva jeg skal jobbe eller hva jeg skal velge. Hun kan ikke tvinge meg eller... (...) Men hun bare... hun bare tenkte at den programmet hun hadde, at de som deltar må jobbe, så vi kunne ikke diskutere noen andre.

Også Muna sin erfaring kan tolkes som at valgmulighetene hennes var begrenset. Hun forteller at hun med sin første veileder i oppstarten av programmet først hadde snakket litt om innhold og regler og hvilke ønsker og mål hun hadde for fremtiden, og at veileder deretter hadde sagt at hun måtte velge mellom to kurs som hun mente var i tråd med Muna sine ønsker. Muna opplevde imidlertid at alt gikk veldig fort og at hun måtte velge mellom to kurs som egentlig ikke passet for henne. Aller helst hadde hun hatt lyst til først å lære mere norsk, men det hadde hun ikke fått mulighet til. Av de to kursene hun måtte velge mellom, samsvarte det ene ikke med egne ønsker, mens det andre ble vanskelig på grunn av lang reisevei og omsorgsforpliktelser hjemme:

Egentlig visste jeg ikke så mye. Jeg fikk bare litt informasjon om programmet og at jeg måtte fylle timeliste og spørsmål om hva jeg ville gjøre i fremtiden min, at jeg hadde lyst til å jobbe i barnehage. Og hun melde meg på et kurs, men det var lang reisevei og vanskelig for meg fordi jeg er alene med små barn og må levere på skole og barnehage, og jeg har ikke noen til å hjelpe meg.

Det er til slutt viktig å understreke at Muna nå opplever at hennes nye veileder hører på henne og er opptatt av å finne et løp som er bedre tilpasset hennes situasjon. De holder nå på stake ut en ny kurs og om kort tid starter hun på en et kvalifiseringsløp som er helt i tråd med egne drømmer og kvalifikasjoner.

### **7.2.5 Noen oppsummerende ord**

Informantene forteller om gjennomgående positive erfaringer med sin veileder og de fleste understreker betydningen av et godt samarbeid som viktig for ikke å miste lysten og motivasjon til å komme seg videre. Jobb var et uttrykt mål for alle, samtidig som nødvendig kvalifisering, enten i form av norskopplæring eller utdanning, var noe de fleste trakk frem som viktig for å styrke mulighetene på arbeidsmarkedet. Det var likevel noe ulikt hvorvidt deltakerne opplevde å bli møtt på ønsket om kvalifisering og de snakket derfor også noe ulikt om målene. De som opplevde å bli møtt på ønskene sine og hadde startet et kvalifiseringsløp, var mest opptatt av å formidle betydningen av at veileder støttet dem på dette, mens de som ikke hadde fått samme muligheten til kvalifisering, var mest opptatt av å ha flere mål, eller jobbønsker, og at de i stor grad kunne si nei hvis de ikke var enige i noe veileder foreslo. Slik jeg ser det, ligger det likevel en dobbelthet i dette, som handlet både om en følelse av å ikke være i posisjon til å kunne velge jobber fritt og at valgfriheten var begrenset fordi de ikke fikk muligheten til å begynne på det kurset eller kvalifiseringsløpet som var mer i samsvar med egne ønsker.

## **7.3 Holdninger og fremtidsmål**

### **7.3.1 «Kvalifiseringsprogrammet er det viktigste for oss»**

Et gjennomgående trekk var at informantene hadde veldig positive holdninger til kvalifiseringsprogrammet og flere ga uttrykk for en takknemlighet for mulighetene programmet gir dem, både for å komme ut i jobb eller starte på et kurs eller skole som de selv ikke har penger til å betale for. Det at man får lønn og slipper å søke sosialhjelp var også en ting mange pekte på som veldig viktig. Fatima beskriver mulighetene programmet har gitt henne på en god måte og slik jeg forstår det hun sier er kvalifiseringsprogrammet for henne som en «trapp med muligheter», som også har gitt henne verdigheten tilbake:

Jeg kan ikke gå å trække her nede, ikke sant. Kanskje det var litt vanskelig for meg... da jeg var på sosialkontoret ikke sant, jeg er null. Så begynner jeg i programmet, det



blir en trapp. Jeg går først trapper, trapper... jeg kommer til en praksis, jeg går opp og jeg finner jobb. Etter tre måneder jeg fikk jobb, jeg går opp nå...

Maryam var i utgangspunktet skeptisk til programmet, selv om hun helt siden hun kom til Norge hadde hørt om kvalifiseringsprogrammet som noe positivt. Hun kjente for mange som ikke hadde fått fast jobb etter praksis, samtidig som hun mente at mange av de somaliske deltakerne ikke fylte kravene for deltakelse. På spørsmål om hva hun mente med dette, svarte hun at det først og fremst handlet om ansvar for mange barn og store omsorgsoppgaver i hjemmet, kombinert med manglende norskkunnskap. Hun mente også at noen bare deltok fordi de da fikk lønn i stedet for sosialhjelp. Hun understreket at etter at hun selv startet i programmet bare hadde positive erfaringer. Ayan på sin side forteller at hun avsluttet programmet etter full tid uten at hun hadde kommet ut i jobb, men at hun likevel var takknemlig for alt hun hadde lært, blant annet i forhold til selvstendighet og det å være en aktiv deltaker i samfunnet. Gjennom deltakelse på ulike kurs og praksisplasser hadde hun truffet mange forskjellige mennesker og ikke minst fått nyttig arbeidserfaring og språktrening. Ayan sier at deltakelsen uansett ikke var forgjeves og at hun er mye nærmere arbeidslivet nå enn da hun startet i programmet. Hun har nå klare planer og mål for veien videre mot jobb. Fatima understreker også verdien av erfaring når hun sier: «Jeg vet at jeg har fått erfaring. Og hele tiden tenker jeg på hvordan jeg skal gå videre, kanskje i restaurant eller sånn».

Alle informantene hadde klare drømmer og mål for fremtiden, men Maryam er kanskje den av informantene som tydeligst beskriver hvordan ikke bare kvalifiseringsprogrammet, men også livet i Norge har gitt henne nye håp og muligheter. Hun sier:

Da jeg kom til Norge trodde jeg at jeg skulle få jobb med en gang. (...) Jeg tenkte ikke utdanning, fordi jeg hadde mistet alt da jeg var liten. Helt fra jeg var veldig liten ville jeg jobbe med helse, med hvite klær, med sykehus, men jeg hadde... jeg gikk ikke på skolen. Mammaen min klarte ikke å betale for skole fordi pappaen min var veldig syk. Jeg hadde håp og drøm om å jobbe med helse, men jeg hadde ikke mulighet, så jeg mistet alt. Jeg tenkte ikke på det lenger, fra jeg var 13 tenkte jeg du er... du skal bli mamma, du skal få barn, du skal... kan ikke gjøre noen ting. Eh... når jeg kom til Norge, vært på introprogram, ser på de andre... så kom det tilbake, drømmene og håpet.

Maryam beskriver hvordan drømmer og håp hun hadde mistet som barn kom tilbake og nå er hun på god vei for å få jobb i helsesektoren, slik hun alltid har drømt om. På samme måte som for Maryam, er jobb det overordnede målet og drømmen for alle.

### **7.3.2 «Hvis du er negativ og klager, du lærer ingenting»**

Informantene vektla noe ulikt hvorfor de mente det var viktig å jobbe, men det handlet om alt fra at jobb er bedre enn sosialhjelp til at det var viktig å være gode forbilder for barna. Flere hadde en pragmatisk tilnærming og mente at det var viktig å se på hvilke muligheter en faktisk hadde på arbeidsmarkedet, slik som Ayan sier:

Før jobbet jeg i barnehage, men barnehage har regel om at de som jobber der må ha prøve 3 og jeg hadde ikke prøve 3. Så derfor er jeg ikke interessert i å jobbe der.  
Butikk trenger kanskje ikke prøve 3, men barnehage og sykehjem trenger.

Ayan var videre opptatt av at det var viktig å prøve selv om det er vanskelig og heller tenke at man får erfaring. Hun understreket at hvis man bare tenker på at man ikke får jobb og at man ikke er god nok i norsk, så får man heller sitte hjemme. Denne holdningen var det flere av informantene som forfektet. De fleste mente at hvis man ønsker jobb så må man først prøve og se om jobben passer før man sier nei, slik Fatima her uttrykker det:

Gå først på jobb og se om den passer til deg før du sier nei. Når jeg ikke kjenner den jobben, hvordan skal jeg si nei. Du må gå inn, du må gå inn og se jobben. (...) Jeg må lære og hvis du er redd du lærer ingenting, hvis du stresser, du lærer ingenting. Hvis du hele tiden klager eller snakker tull, du lærer ikke. Hvis du klager hele tiden, nei da kan du ikke jobbe.

### **7.3.3 «Vi ber og bruker hijab, men vi kan ikke si nei til jobber av den grunn»**

De fleste var også opptatt av at man ikke kan si nei til jobb med begrunnelse i religion. Felles i historiene deres er at enten det var snakk om å servere svinekjøtt eller alkohol, bruk av bukser eller jobbe med menn, så er ikke dette i strid med religiøs praksis, så lenge de ikke spiser og drikker og kanskje bruker hansker. Ingen hadde noen gang opplevd problemer med bruk av hijab på arbeidsplassen og det med bønn i arbeidstiden var også noe de fleste så på som uproblematisk. Sitatene fra Fathma, Ayan, Sahra og Fatima beskriver noen av disse holdningene:

Hvis de trenger svine.. ja jeg kan servere. Jeg spiser ikke. Og jeg kan jobbe butikk også, det er ikke noe problem. Hvis jeg sier nei takk jeg kan ikke jobbe, nei takk det er svine... det er menn... også sitter hjemme og får sosialhjelp, jeg føler dårlig, jeg har aldri likt det (Fathma).

Vi ber og det er veldig viktig for oss å be. Når vi er arbeidsmarkedet, arbeidsplasser eller om vi er på skole eller hjemme. Og vi bruker hijab. Noen har vanskelig for å stelle menn, eh... det er veldig forbudt, sånn tabu å svine. Det er mange som sier med religion at man kan ikke gjøre det og det, man da det er helt umulig å komme på arbeidsplass, hvis du skjønner hva jeg mener (Ayan).

Jeg tenker ikke at jeg har på bukser, jeg tenker at jeg hjelper mennesker og gjør en bra jobb og... det er viktig for meg å tjene penger ikke sant, tjene penger og forsørge familien min (Sahra).

Jeg ber når jeg er hjemme for jeg har ikke tid til å be på jobben. Det spiller ingen rolle. Jeg har ikke tid å be for jeg kan ikke bytte klær egentlig, jeg har bukse. Hvordan skal jeg... jeg kan ikke bruke bukse og be. Jeg må jobbe, men jeg respekterer religionen min (Fatima).

Informantene var også opptatt av ansvaret de har og at man må følge reglene i det norske arbeidslivet, men uten å glemme hvor man kommer fra. Fatima setter ord på dette:

Her er ikke hjemlandet, her er ikke Somalia. Det er et annen land så du må tenke på det, men ikke glemme din religion, ikke glemme ditt samfunn, det ligger i hjertet. Men må gå videre og så må du følge regler.

I tråd med dette understreket en av informantene i Fangen sitt materiale viktigheten av å bevare religionen og språket og aldri glemme at man er somalier, men også å bli kjent med det norske samfunnet og hvordan det fungerer, slik at man kan gjøre nytte for seg; «hvis du blander de to kulturene, blir det bra» (2008, s. 110). På mange måter kan dette sitatet stå som et bilde på hvordan mine informanter balanserer forpliktelsene til egen kultur og religion med nødvendige tilpasninger til norsk samfunn- og arbeidsliv.

### **7.3.4 Noen oppsummerende ord**

Alle informantene forteller at kvalifiseringsprogrammet er viktig for dem fordi det gir mulighet for å bli selvstendig og være en aktiv deltaker i samfunnet, samtidig som det er positivt at man slipper å søke sosialhjelp. En gjennomgående holdning er at jobb er det viktigste og at man ikke kan si nei til jobb med begrunnelse i religion. Informantene var opptatt av at man må følge reglene i det norske arbeidslivet, men uten å glemme hvor man kommer fra.

## **7.4 Dilemmaer og krysspress**

### **7.4.1 «Hvordan kan veileder sende meg på jobb hvis jeg ikke kan norsk?»**

Alle informantene hadde altså et uttrykt mål om å komme ut i jobb, men opplevde det som vanskelig å innfri kravene som stilles på arbeidsmarkedet, spesielt etter at kravene om norsksprøve 3 muntlig og skriftlig ble innført i helse og omsorgssektoren, hvor flere av informantene ønsket å jobbe. I tillegg til språkkravet som var vanskelig å innfri, er det også kravet om å ha fagbrev, f.eks. som helsefagarbeider eller barne- og ungdomsarbeider, for å få fast jobb. Sahra og Ayan forteller:

Nå er det også vanskelig på arbeidsmarkedet at man må ha fagbrev som helsefagarbeider eller barne og ungdomsarbeider, ja såne ting. Det er ikke lett alltid å komme i gang på jobb når man ikke har utdanning. (...) Før kvalifiseringsprogram har jeg jobbet forskjellige steder, sykehjem, barnehage, sfo... så kom krav om at man må ha prøve 3 og det hadde jeg ikke. Først må lære språk, det er veldig viktig (Sahra).

Jeg vet at regler... at jeg kan ikke uansett, fordi hvis jeg ikke har prøve 3 så kan jeg ikke jobbe. Jeg kan jobbe i praksis kanskje, men nei, jeg får ikke jobb. Det er litt vanskelig når du ikke har så mye kunnskap (Ayan).

Flere snakket om at språk er nøkkelen til jobb og forteller at de hadde snakket med veilederen sin om muligheten for å gå på norskkurs eller andre kompetansehevende tiltak (primært helsefagarbeiderkurs og barne- ungdomsarbeider) fordi de visste at dette ville styrke deres muligheter på arbeidsmarkedet. Her så jeg imidlertid at det varierte mellom Nav-kontor og kommuner, slik historiene til Maryam, Sahra og Muna er eksempler på, som alle hadde fått mulighet til å delta på hhv. helsefagarbeiderkurs og norskopplæring som en hovedaktivitet. Andre opplevde mer frustrasjon over ikke å bli møtt på sine ønsker om for eksempel

norsk kurs. Ayan setter ord på et dilemma som jeg opplevde at også flere andre kjente på. Dette handler om at de har en god relasjon til veileder, som virkelig ønsker å hjelpe dem med å komme videre og nå målene sine, men som likevel ikke alltid møter dem på deres ønsker og behov. Hun sier:

Veileder hun vil gjøre at jeg får jobb, hun tenker at jeg må jobbe, men hvordan kan veileder sende meg på jobb hvis jeg ikke kan norsk? Det er veldig viktig som jeg sa, det er bedre først å lære språk. Uansett hun hjelper meg, hun prøver og sende... hun tenker at jeg skal få jobb å gå videre (Ayan).

#### **7.4.2 «Vi er jo klare for å jobbe, men det er ingen vits når man jobber gratis»**

Flere av informantene var negative til bruk av praksisplasser fordi de mente det sjelden førte til jobb. Fatima forteller at praksis etter praksis er misbruk av tid og at man mister motivasjonen og blir sliten når man aldri får jobb etter praksis. I tråd med dette sier Sahra «vi er jo klare for å jobbe, men det er ingen vits når man jobber gratis». Denne frustrasjonen over gjentatte arbeidstreninger som ikke førte til jobb og opplevelsen av å bli utnyttet samsvarer med funnene til Friberg og Elgvin (2014) og rapporten «Somaliere i Oslo (Open Society, 2013).

Det er også et annet element i informantenes fortellinger om å være på praksis som oppleves som vanskelig. Flere fortalte at de ofte jobbet mer enn de faste og tok mye mindre pauser. Ayan setter ord på dette når hun sier:

Det er vondt når du jobber praksis og kanskje noen ganger du jobber mer enn de andre. For eksempel jeg er på praksis og du jobber der, du er kollega også hele tiden du sier hei kan du gjøre sånn og sånn? Du sitter og bruker mobil og du kan ikke si nei, ikke sant. Du er på praksis og tenker at du ikke må få dårlige tilbakemeldinger.

Jeg merker meg spesielt det hun forteller om engstelsen for å få dårlige tilbakemeldinger. Hun bruker ordet «vondt», og følelsen av å ønske noe veldig mye og skuffelsen, eller kanskje også smerten som oppstår når det ikke går som man hadde håpet på og jobbet hardt for, er sannsynligvis noe vi alle kan kjenne oss igjen i.

### 7.4.3 «Må tenke på hvordan alle kan bli fornøyde»

Informantene ga altså uttrykk for en frustrasjon over at de ofte bare ble sendt på praksis etter praksis, uten at det ble jobb i etterkant, selv om noen i denne sammenheng snakket mest på vegne av andre somalieres opplevelser. Sahra etterlyste at Nav i større grad må gå inn å forhandle med arbeidsgiver om jobb etter en periode med praksis, men også hvis det oppstår en konflikt på arbeidsplassen. Hun var opptatt av at veileder må fungere som en slags mekler mellom arbeidsgiver og deltaker og hun understreket behovet for respekt og bli godt behandlet. Hun sier:

Jeg tenker at folk må føle at de blir respektert og godt behandlet... og hvis det oppstår noe konflikt mellom arbeidsplassen og deltaker må Nav gå imellom, og ikke ta bare en part og ... ikke bare presse deltaker. Må heller tenke hvordan alle kan bli fornøyde. Jeg tror at Nav kan bli bedre på dette. (...) Man må tenke heller de som er nye i landet kommer fra en annen kultur og det tar tid å forstå seg selv. Og eh.. at de ikke føler seg «jeg gjør ikke noe riktig», men heller at de forklarer på en annen måte; «Å ja, men vet du hva, jeg skal snakke med arbeidsgiver hvis det er noe du ikke er fornøyd med eller synes er vanskelig». At de hører på dem og tror på dem også. Hvis arbeidsgiver er mot deg og Nav tar deres parti, da blir det litt... ja, da kommer man ikke til å gjøre det bra tror jeg. Da mister du lysten og motivasjonen til å være der til slutt (Sahra).

Sahra snakker om det å ikke bli trodd på og følelsen av å ikke gjøre noe riktig. Hun mener at det er viktig at veilederne på Nav husker på og tar hensyn til at mange somaliere er nye i landet og kommer fra en annen kultur, med andre tradisjoner, og at det derfor kan ta tid å forstå seg selv i alt det som er nytt. Hun snakker også om de fordommene som somaliere ofte kan oppleve i møtet med Nav. Hun peker på misforståelser på grunn av forskjeller i kultur og religion, samtidig som det også ligger et snev av mistenkeliggjøring i det hun sier:

De er litt strenge med oss tror jeg, jeg vet ikke med de andre... fordi vi kommer fra Somalia og vi er muslimer og vi er litt forskjellig på kultur og folk tror ok de jobber ikke eller de er useriøse. Så da får du beskjed dette programmet det er sånn og sånn, er du klar over det? Vi ser nemlig det som jeg ser, at Nav vil bidra til å hjelpe somaliske mødre for at de skal komme ut i jobb eller på arbeidsmarkedet og vi er klar til å få jobb og for å forsørge selv og for barna våre. Men det er litt misforståelser eller kulturkræsje eller noe sånn, eller religion og sånne ting.

Friberg og Elgvin (2014) viser i sin undersøkelse til flere historier hvor informantene hadde følt en nagende følelse av mistenkeliggjøring og å bli nedvurdert som person, som igjen ble opplevd som en konstant ydmykelse. En del av informantene i Fangen (2008) sin studie forteller også om opplevelser av mistenkeliggjøring i møte med saksbehandlere i Nav og andre offentlig ansatte. Det er viktig å understreke at opplevelsene til Sahra ikke var en gjengs oppfatning blant mine informanter og Sahra sier også at når hun snakker om disse tingene, så handler det ikke om sitt eget forhold til veilederen sin i kvalifiseringsprogrammet, men andre og tidligere opplevelser hun har hatt i møte med Nav og som hun vet at andre somaliere har opplevd og opplever. Flere var også opptatt av hvordan media bidrar til å stigmatisere dem som gruppe og at somaliere urettmessig blir fremstilt som mennesker som ikke ønsker å jobbe. Fathma sier: «For eksempel media sier at somaliske de ikke jobber, men jeg kjenner mange som jobber. Alle de liker å jobbe, men spørsmålet er hvordan de kommer seg i jobb».

#### **7.4.4 «For høyt nivå på kurset. Vanskelig for meg å forstå»**

Som jeg pekte på tidligere, opplevde noen av informantene mine det som vanskelig at de ikke fikk mulighet til å gå på kurs eller skole som var mer i tråd med deres ønsker. I forlengelsen av dette fortalte de om opplevelser av å være på kurs som det var vanskelig å delta på, mye på grunn av språket. Sitatene under fra Ayan og Muna illustrerer dette:

De sender med en gang på kurs. Kurs hjelper ikke hvis du ikke kan norsk. På kurs kan du lære om hvordan du kan søke jobb, eller finne jobb eller skrive søknad. Kurs passer for de som kan norsk fordi du får jobb og det er bra. Men hvis du ikke kan norsk så hjelper det ikke (Ayan).

Og nå... dette kurset jeg går på, eh... jeg synes egentlig ikke det passer for meg, det er... dette kurset er litt høyere nivå, skjønner du? De jeg går sammen med er norske, de jobbet før og nå de jobber ikke. Egentlig jeg fikk kurs fordi jeg søker jobber, men dette kurset jeg går på, det er høyere nivå. Det er vanskelig å følge dette kurset fordi det er vanskelig med språket for meg, å snakke (Muna).

En av deltakerne fortalte også om en opplevelse av å være på et kurs hvor kursarrangør ikke tok hensyn til hva kursdeltakernes selv ønsket, «de lytter ikke hva folk liker, hva man ønsker å jobbe med», samtidig som noen av kursdeltakerne hadde snakket om at de var redde for å miste støtten fra Nav hvis de ikke gjorde som de på kurset bestemte. I Friberg og Elgvin (2014) sin undersøkelse fremkom det at informantene i stor grad hadde en positiv holdning til

kurs, men at opplevelsen likevel var at kursene ikke var tilpasset deres ønsker og behov og at kursene de deltok på ikke ga dem noen reell kvalifisering som de kunne bruke i arbeidsmarkedet.

#### **7.4.5 «Baksnakker fordi jeg jobber med svinekjøtt og bruker bukser»**

I tillegg til at forholdet mellom Nav og somaliere kan være preget av dilemmaer og motstridende følelser, så jeg at dette også kunne gjelde forholdet til andre somaliere. Dette ligger utenfor denne oppgavens problemstilling, men jeg ønsker likevel å peke på noen av disse dilemmaene, fordi det sier noe om det krysspreset som informantene utsettes for. Slik er det også med på å gi en bedre forståelse av hvem disse kvinnene er og situasjonen de befinner seg i, i skjæringspunktet mellom krav og forventninger fra Nav og fra sitt eget miljø.

Noen av informantene fortalte at de kunne bli kritisert av andre somaliere og Maryam fortalte om baksnakking og at flere var skeptiske til det hun hadde fått til. Hun sier:

Mange kvinner tror ikke at jeg er ferdig på grunnskole. Jeg sier jeg er ferdig på grunnskole, jeg har to små barn. Eh... de sier du har to små barn, det ser vi, men vi tror ikke at du er ferdig på grunnskole og ferdig med introprogram og jobber. (...) De bare snakker bak meg.

Maryam var også opptatt av problemene som hun mener mange somaliske kvinner sliter med og nevner spesielt språket og omsorgssituasjonen hjemme, med grensesetting og barneoppdragelse. Hun sier at hun blir kritisert av andre hvis hun følger norske regler for barneoppdragelse og at dette er et vanskelig tema fordi de har så sterke tradisjoner. Videre forteller hun at mange ikke er interessert i å lære norsk og at når hun forsøker å formidle viktigheten av å snakke norsk, så blir hun sett på som «høy på pæra»: «De... hvis jeg snakker norsk de tror at jeg er sånn... høyt eller norsk... liksom bedre enn de andre». Maryam understreker samtidig at det er flere som også ser på henne som et forbilde og som ønsker å vite hvordan hun har fått det til, med språket, skole, jobb og barna og alt.

Det fleste reaksjonene fra andre somaliere handlet likevel om forholdet til arbeid og religion. Flere av informantene fortalte at de ble kritisert og baksnakket fordi de jobbet med svinekjøtt, gikk med bukser og stelte menn. På måten informantene snakker om disse tingene, er det



tydelig at de opplever slike reaksjoner som både vanskelig og provoserende. Fathma setter ord på disse følelsene når hun sier:

Jeg kjenner noen, de kjefter på meg og sier: «hvorfor jobber du på sykehjem, hvorfor jobber du med menn, hvordan kan du stelle med menn, hæh? Hvis de krangler med meg og spør, da sier jeg ja jeg dusjer menn og serverer svin, men dere sitter hjemme og tar penger fra Nav. Det er ikke bra, dere har barn.

Fathma trekker som vi ser inn Nav, og det var flere av informantene som også tok Nav i forsvar. Utsagn som «mange utnytter sosialhjelpssystemet», «Nav har jo opplevd at noen ikke ønsker å jobbe» og «Nav betaler jo masse penger, så jeg skjønner jo dem også» vitner om dette. Samtidig med en forståelse for Nav sin situasjon tar de også de somaliske kvinnene i forsvar, til tross for de negative holdningene de blir utsatt for. I stor grad handler det også her om utfordringer med språket og mangel på kunnskap om norsk samfunn- og arbeidsliv: «Somaliske kvinner er ikke late, de liker å jobbe, men problemet er språket», «Mange trenger jobb, men skjønner ikke hva som kreves» og «De fleste er tøffe og liker å jobbe» var noen av utsagnene. Kvinnene blir altså karakterisert som både sterke og tøffe, men med behov for masse hjelp og tilbud fra Nav som er tilpasset dem, slik Ayan sier: «Hvis de får masse tilbud eller forskjellig sånn, jeg tror det blir bedre».

Disse opplevelsene av å bli møtt med fordommer og negative reaksjoner fra «sine egne» samsvarer med Fangen (2008) sine funn om somaliere som krenker hverandre på bakgrunn av blant annet klan og religion og at man var blitt for norsk, samtidig som Eriksen og Sørheim (2003) beskriver dette krysspreset og dilemmaene som oppstår når motstridende forventninger, fra henholdsvis majoritets- og minoritetssamfunnet gjøres relevante samtidig.

#### **7.4.6 Noen oppsummerende ord**

Informantene opplever at det er vanskelig å møte kravene som stilles i arbeidslivet, spesielt i helse- og omsorgssektoren hvor det er flere av informantene som ønsker å jobbe. Det som spesielt kommer til uttrykk er en frustrasjon over å bli sendt på kurs eller praksis som ikke fører til jobb, fremfor å få mulighet til å lære mere norsk, slik at de kan nå språkkravene i arbeidslivet. Flere av informantene snakker også om press og baksnakking fra eget miljø og spesielt handlet dette om forholdet til arbeid og religion. Samtidig tas disse kvinnene som

kritiserer i forsvar og de mener at det først og fremst handler om at de trenger masse hjelp og tilbud som er tilpasset deres behov.

## **8 Avsluttende drøfting**

### **8.1 Introduksjon til kapitlet**

Jeg har identifisert to hovedfunn i analysen:

- 1: Informantene opplever at Nav-veilederne er lyttende og tilstede, men at det likevel er variasjoner mht. hvorvidt de får gjennomslag for sine ønsker om kurs og tiltak.
- 2: Informantenes holdninger er i tråd med norsk arbeidslinje, samtidig som det er strukturelle hindringer med tanke på lite skolegang og arbeidserfaring fra Somalia, samt diskriminering både fra det norske samfunnet og andre norsksomaliere.

Jeg vil i det følgende strukturere drøftingen min etter disse to hovedfunnene. I kapitlets første del vil jeg se på hva slags medvirkning informantenes opplevelser er et uttrykk for, med utgangspunkt i Arnsteins stigemetafor for deltakelse. I del to drøfter jeg hvordan strukturelle hindringer påvirker medvirkningen.

### **8.2 Brukermedvirkning? – kan være snakk om små nyanser**

Et gjennomgående trekk i mitt materiale var at informantene opplevde kvalifiseringsprogrammet som det viktigste for dem. Programmet ble både beskrevet som en trapp med muligheter, at det hjelper mennesker å komme ut i jobb, samtidig som det er bra at man slipper å søke sosialhjelp. Alle informantene understreket betydningen av den tette oppfølgingen fra veileder og ikke minst vissheten om at veileder alltid var tilstede og tilgjengelig når de hadde behov for det. Også opplevelsen av å bli møtt med tillit, støtte og respekt ble trukket frem som viktig, ikke minst i forhold til motivasjon og troen på at de ville lykkes med å nå målene sine. I tillegg til opplevelsen av å bli møtt respekt, snakket informantene om betydningen av å bli selvstendig, og i denne sammenheng understreket de at mulighetene de har fått i kvalifiseringsprogrammet har vært et viktig bidrag. Først og fremst fordi deltakelsen i programmet ga dem troen på at de gjennom egeninnsats og samarbeid med veileder, ville komme ut i jobb og etterhvert bli uavhengig av hjelp fra andre. En av informantene sa at det å slippe å søke om sosialhjelp hver måned også hadde gitt henne verdigheten tilbake.

Både behovet for respekt og selvstendighet er sentralt i Honneth sin anerkjennelsesteori og begge danner grunnlaget for selvrespekt (Jenssen og Tronvoll, 2012). På bakgrunn av informantenes positive opplevelser gjennom deltakelsen i kvalifiseringsprogrammet, argumenterer jeg her for at informantene har fått økt selvrespekt og med dette også økt selvtillit og tro på seg selv og egne evner. Slik mener jeg også at mulighetene for å jobbe sammen som likeverdige partnere er blitt styrket, som er helt sentralt i brukermedvirkning. Som Askeland (2011) skriver, handler det om å frigjøre brukeren fra en passiv til aktiv rolle og eksempler på dette er hvordan informantene snakket om målene sine, at det har vært viktig å ta utgangspunkt i hva de selv ønsket og hadde behov for og at de kunne si nei hvis de ikke var enig med veilederen sin. Jeg mener at helt avgjørende i denne sammenheng har vært overgangen fra tidligere å ha hatt en passiv rolle som mottakere av sosialhjelp til nå ha blitt aktive deltakere i egen prosess. Dette står i en ganske skarp kontrast til Friberg og Elgvin (2014) sin forskning hvor hovedkonklusjon var at møte med Nav-ansatte er kjennetegnet av manglende tillit, opplevelser av ydmykelse og liten grad av medvirkning. Siden mine funn knytter seg til egenskaper ved kvalifiseringsprogrammet, kan det argumenteres for at egenskaper ved dette programmet er med på å fremme brukermedvirkning.

Tidligere i oppgaven har jeg redegjort for at det finnes ulike nivåer og grader av medvirkning og jeg skrev at det ville være Arnsteins stigemetafor for deltakelse, som beskriver ulike grader av medvirkning, som ville være fokus for denne oppgaven. Kortversjonen av denne er at stigen er delt inn i åtte trinn som igjen er delt inn i ulike grader av medvirkning, hvor gradene handler om hvor mye innflytelse, påvirkningsmuligheter og makt brukerne blir gitt (Jenssen, 2012). Stigen viser alt fra ikke-deltakelse på de to nederste trinnene, ulike grader av skinninnflytelse på de midterste og reell medvirkning og innflytelse på de tre øverste trinnene. Et relevant spørsmål videre blir derfor hva slags medvirkning informantenes opplevelser kan være et uttrykk for. Omtrent halvparten av informantene i mitt materiale var godt i gang med et kvalifiseringsløp i tråd med egne mål og drømmer. De opplevde at veileder fra første stund hadde vært opptatt av å snakke med dem om hva som skulle være målet med deltakelsen i programmet og hvilke tiltak og virkemidler som var mest hensiktsmessige for å nå målet. Informantene snakket også om hvor viktig denne tilliten og støtten var for motivasjonen og troen på at de ville lykkes med å nå målene sine. De fortalte alle at de kunne diskutere med veilederen sin og at dersom det var noe de ikke var enig i så kunne de si fra. Et videre poeng var at veileder var aktiv, stilte spørsmål, ga god informasjon og trygget dem på at de sammen

skulle finne gode løsninger. I lys av teorier om partnerskap tolker jeg deres opplevelser som muligheten til å ha kontroll over eget liv og innflytelse og makt til å kunne påvirke egne livsbetingelser, slik Askeland (2013) understreker. På bakgrunn av disse informantenes beskrivelser er min påstand at deres opplevelser av medvirkning kan samsvare med de øverste trinnene i Arnsteins stigemetafor og fortrinnsvis trinn 6 «partnerskap», hvor brukerne har mulighet til å være med på å forhandle om resultater (Arnstein, 1969).

Alle informantene hadde imidlertid ikke samme mulighet til å velge kurs og tiltak i tråd med egne ønsker og behov. Likevel beskrev samtlige relasjonen til veileder som god og at de kunne diskutere. Det virket som de hadde en opplevelse av at veileder så langt det lot seg gjøre ønsket å ta hensyn til deres ønsker og behov. Mitt inntrykk er også at informantene forsto at det ikke var av «vond vilje», men at ønskene deres om utdanning og norskundervisning lå utenfor programmets rammer (dette var det ulik praksis på og tolkning av lovverk mellom Nav-kontorene). Selv om disse informantene ikke fikk gehør for førstevalget sitt, opplevde alle likevel at de hadde mulighet til å velge, men dette var da hovedsakelig knyttet til jobbønsker og at veileder ikke presset dem ut i en jobb de ikke selv ønsket. Det fremsto som en gjennomgående erfaring at veileder kunne anbefale, men at de kunne si nei hvis de ikke var enig. En generell holdning var imidlertid også at hvis du ønsker å komme ut i jobb, så kan du ikke si nei til en jobb eller arbeidspraksis før du har prøvd. Jeg mener likevel å se en dobbelthet i dette, som særlig kom til uttrykk i en av informantenes uttalelse om at dersom man sier nei og er negativ, så kan man risikere å bli kastet ut av programmet. Min tolkning av disse informantenes opplevelser svarer til trinn 5 «rådgivning» i Arnsteins stige, også beskrevet av Seim og Slettebø som en form for samhandling som har et drag av skinninnflytelse ved seg (2007, s. 62). Brukerne kan tas med på råd og kommer med anbefalinger, men de har ingen garanti for at rådene blir fulgt opp (ibid). Dette er et av dilemmaene jeg identifiserte i arbeidet med analysen; informantene har et stort ønske om jobb, og opplever at veileder er støttende og har et reelt ønske om å hjelpe dem til å komme videre. Samtidig føler de en frustrasjon over å ikke bli møtt på behovet for mer opplæring eller utdanning.

En av informantene fortalte om en annen opplevelse av brukermedvirkning. Ved oppstart i kvalifiseringsprogrammet hadde hun måttet velge mellom to alternative kurs, etter at hun og veileder først hadde snakket om programinnhold og hva som skulle være målet med deltakelsen. Informanten følte imidlertid at hun ikke hadde hatt så mye mulighet til å komme

med innsigelser og at hun bare ble påmeldt et kurs uten at det var tatt hensyn til hennes omsorgsforpliktelser som aleneforsørger for 2 barn. Hennes mulighet for medvirkning var med andre ord ganske begrenset og her er min påstand at hennes opplevelse svarer til trinn 4 «konsultasjon» i Arnsteins stige. Informanten ble hørt og lyttet til, men uten anledning til å komme med råd eller anbefalinger. Det er viktig å understreke at informanten nå er i et godt kvalifiseringsløp og svært fornøyd med den kursen hun har staket ut i samarbeid med sin nye veileder.

I arbeidet med analysen har det blitt stadig tydeligere for meg hvor små nyanser det kan være mellom de ulike nivåene for medvirkning, samtidig som man kan forledes til å tenke at medvirkningsgraden er større enn den faktisk er. Selv om man kanskje opplever å bli hørt og lyttet til, tatt med på råd og får komme med anbefalinger, betyr ikke dette nødvendigvis at medvirkningen er reell, selv om dette har stor verdi i seg selv. «Ikke nødvendigvis et individuelt tilpasset program» skriver Lillevik og Tyldum (2018) i sin rapport om introduksjonsprogrammet. Forskerne pekte på ulike erfaringer blant deltakerne i programmet og det ble konkludert med at de deltakerne som hadde hatt et godt utbytte, hadde sammen med veilederen sin satt seg mål for livet i Norge som var i tråd med egne drømmer og kvalifikasjoner. På mange måter samsvarer dette med mine funn. De mest fornøyde informantene var åpenbart de som hadde fått gjennomslag for et kvalifiseringsløp som var i tråd med egne ønsker og behov. Det var mer frustrasjon å spore blant de som ikke hadde fått samme mulighet, men likevel var de altså fornøyd med mulighetene de får gjennom deltakelse i kvalifiseringsprogrammet. Samtlige formidlet de en tro på at de skulle komme i jobb og en tillit til at veilederen ville støtte og hjelpe dem for å nå målet sitt om arbeid. På bakgrunn av dette argumenterer jeg for at betydningen av god tid i oppfølgingsarbeidet og mulighet for tett samarbeid med veileder er viktig og er med på å styrke brukerperspektivet i sosialt arbeid. Dette står igjen i kontrast til forskningen til Friberg og Elgvin (2014) hvor mange av informantene hadde opplevd saksbehandlerne som flinke og sympatiske, men at de sjelden hadde tid, slik at møtet derfor var preget av opplevelser av mistillit og ydmykelse

I oppgavens teoridel viste jeg også til rapporten «Innvandrere i praksis. Om likeverdige tjenester i Nav», hvor forskerne spør om brukerorienteringen har gått for langt (Djuve og Tronstad, 2011). Et av funnene i rapporten var at saksbehandlere ofte rangerer deltakernes ønsker som viktigere enn både norskferdigheter, arbeidserfaring, utdanningsbakgrunn og tidligere kursdeltakelse og at konsekvensene av dette kan føre til en forsinket overgang til

arbeid. Dette begrunnet de med at kurset brukeren insisterer på enten har liten sammenheng med tidligere kvalifisering eller at kurset ikke gir kompetanse som er etterspurt i det lokale arbeidsmarkedet. Sett på bakgrunn av mitt materiale har jeg ikke belegg for å si at brukermedvirkningen er gått for langt. Informantene hadde realistiske ønsker og mål om jobb innenfor en sektor hvor det er etterspørsel etter arbeidskraft (helse - og omsorgssektoren), samtidig som flere ønsket støtte til mer norskopplæring for slik å styrke sine muligheter på arbeidsmarkedet. Dersom raskeste vei til jobb er et mål, kan det jo argumenteres for at ulike kvalifiseringsløp i form av språkopplæring og utdanning er en lengre vei å gå og derfor fører til en forsinket overgang til arbeid. Likevel er min påstand at grunnleggende opplæring og kvalifisering både gir en mer varig tilknytning til arbeidslivet og reduserer sjansene for en mulig avhengighet av økonomiske stønader fra Nav.

Frem til nå har jeg sett på betingelsene for brukermedvirkning i den direkte og konkrete samhandlingen og kommunikasjonen mellom bruker og veileder, uten at jeg har trukket inn andre og mer ytre forhold som også er med på å påvirke betingelsene for brukermedvirkning. I det følgende vil jeg se på strukturelle hindringer og drøfte disse i lys av teorier om identitet og anerkjennelse. Det vil fremkomme underveis i drøftingen at det ikke er mulig å skille de individuelle og samfunnsmessige betingelsene for brukermedvirkning helt fra hverandre.

### **8.3 Og så er det jo ytre forhold også da, som kan komplisere det hele**

Bruk av praksisplasser var det informantene var mest skeptisk til og følelsen av å bli utnyttet var gjennomgående. Dette handlet både om opplevelser av at praksis sjelden førte til jobb og en opplevelse av å ofte jobbe mer enn de faste, for ikke å få dårlige tilbakemeldinger og slik miste muligheten for jobb i etterkant. Uttalelser som «vi er jo klar for å jobbe, men det er ingen vits når man jobber gratis» og «jeg kan jobbe i praksis kanskje, men får ikke jobb» er eksempler på dette. Honneth snakker om en solidaritetsbasert anerkjennelse som han forstår som en bekreftelse på bakgrunn av samfunnsmedlemmenes bidrag til fellesskapet. Det handler om at alle mennesker i størst mulig grad skal kunne anerkjennes som både en reell og potensiell ressurs for samfunnet (Honneth, 2003 i Lysaker, 2011, 110). I lys av Honneth sin teori, er tilbakemeldingen fra arbeidsgiverne at du ikke har tilstrekkelig verdi for oss til at vi vil betale for det og vi anerkjenner deg ikke som en reell ressurs. Når informantene opplever manglende bekreftelse fra «signifikante andre», som i denne sammenheng er arbeidsgivere, kan dette føre til opplevelser av verdiløshet og tap av selvaktelse, slik Honneth også knytter hver av de tre anerkjennelsessfærene til forhold til selvet: selvtillit, selvrespekt og selvaktelse

(Jenssen og Tronvoll, 2012, s. 58). Jenssen og Tronvoll skriver at krenkelser er alvorlige fordi de ødelegger mulighetene for en intakt identitet og for selvrealisering og de viser til utestengelse fra arbeidsmarkedet som et eksempel på krenkelse (2012, s. 58).

Jeg tenker at i en jobb med mennesker er det viktig å ha bevissthet om hva slike opplevelser av krenkelser, som det å bli møtt med fordommer, eller å ikke bli anerkjent som en ressurs på arbeidsmarkedet, kan gjøre med en persons selvrespekt og selvaktelse. Sosialt arbeid i partnerskap handler om å forstå hvordan man jobber sammen og i tillegg til tillit, respekt og ærlighet, inngår også *risikodeling* som et sentralt element (Dalrymple og Burke, 2006, s.135). I min forståelse av dette begrepet, handler det blant annet om gå inn å gi støtte i vanskelige situasjoner, f.eks. ved en konflikt eller i forhandlinger med arbeidsgiver om jobb. Kanskje må veiledere i større grad våge å være brukernes «advokater» og det var kanskje en slik type involvering informanten min snakket om da hun etterlyste at veiledere må bli flinkere til å gå inn å forhandle med arbeidsgivere. Hun mente at veileder bør være en slags mekler, som ikke bare tar arbeidsgivers parti, men også gir støtte til dem; «veileder må ikke bare presse deltaker og ta arbeidsgivers side».

Kanskje kan det ligge et element av ubehag i dette og at det er lettere for veileder å «ta arbeidsgivers parti». Askeland (2011) skriver at reell brukermedvirkning krever *mot* av den profesjonelle, fordi det også innebærer å arbeide for endringer også på det strukturelle planet. Hun peker på sosialarbeidernes rolle som påvirknings- og endringsagent og at sosialarbeideren er med på å skape den rollen brukeren har og at denne rollen endrer seg når brukeren blir en alliert; brukeren frigjøres fra en passiv til aktiv rolle» (Askeland, 2001, s.52). For at brukermedvirkningen skal være reell, må altså brukeren bli en alliert, slik informanten etterlyser når hun snakker om at veiledere i større grad må forhandle med arbeidsgivere på vegne av dem, og ikke bare ta arbeidsgivers parti.

Når Askeland snakker om sosialarbeidere som påvirknings- og endringsagenter, tenker jeg at det også på mange måter kan trekkes en parallell til handlingsdimensjonen av anerkjennelse, som Honneth snakker om. For Honneth er ikke anerkjennelsen reell hvis den bare viser seg gjennom en anerkjennende holdning. Den må også vise seg i praksis, gjennom faktisk handling (Follesø, 2010, s. 76). Når brukere blir meldt på et kurs eller et tiltak som de selv ikke har hatt makt og innflytelse til å velge selv, så tenker jeg at dette kan være eksempler på at handlingsdimensjonen av anerkjennelse ikke er tilstrekkelig tilstede, selv om kanskje den

mentale dimensjonen er det gjennom en anerkjennende holdning. Et eksempel på dette kan være av typen «veileder støtter og hjelper meg, men jeg skjønner ikke hvorfor hun melder meg på et kurs som ikke passer for meg». Fremstilt på denne måten ser vi at brukermedvirkningen også er begrenset og jfr. Arnsteins stigemetafor mer tar form av å være av typen rådgivning (trinn 5).

Brukermedvirkning handler også om makt og innflytelse og hvilke påvirkningsmuligheter og hvor mye myndighet og makt brukeren blir gitt (Jenssen, 2012). Det står imidlertid ikke alltid i det enkelte menneskets makt å kunne påvirke sin egen tilværelse, slik det også fremkommer av det jeg tidligere har skrevet. Skytte (2001) beskriver hvordan det for mange nyankomne etniske minoritetsborgere kan være vanskelig å få følelsen av å ha innflytelse på egen tilværelse når man står uten arbeidsinntekt, ikke behersker språket fullt ut og heller ikke har innsikt i velferdssamfunnets regler og prosedyrer (2001, s. 97). En av mine informanter snakket om at hun ikke var i en posisjon hvor hun kunne si nei, som også kan forstås som hun opplevde å ikke ha så mange muligheter til å kunne «velge og vrake», men måtte ta det som ble tilbudt henne. Fangen viste også i sitt materiale eksempel på at alle ikke kan velge like fritt. Hudfarge, diskriminering, språkvansker eller andre strukturelle barrierer ble pekt på som hindrer for å kunne velge fritt de jobbene de vil, eller ta den utdanningen de ønsker (2008, s. 127).

Skytte skriver også om den etniske minoritetskvinnen, som kan oppleve det som vanskelig å utnytte sin kompetanse og kunnskap i forhold til arbeidsmarkedet, men som har større mulighet til dette i det huslige arbeidet, gjennom sin kokkekunst og ferdigheter med håndarbeid. Muligheten hennes for å sikre seg sin identitet består derfor ofte i å fastholde en husmorrolle, skriver Skytte (2001, s. 95). Men hva skjer når man bryter ut av denne rollen, slik mine informanter har gjort? Som jeg redegjorde for i teoridelen, handler identitetsendringsprosessen om å oppdage egne anlegg og talenter, identifisere mål i tråd med disse og å gi seg selv et uttrykk som samstemmer med ens indre potensialer (Nordhelle, 2004, s. 140). Når det er samsvar mellom en indre og ytre prosess får vi en harmonisk identitet, vi blir positivt bekreftet av omgivelsene. Dersom man ikke får denne ønskede bekreftelsen fra omgivelsene, oppstår gjerne dilemmaer og krysspress og som Nordhelle (2004) skriver, en identitet som kan oppleves som ubekvem å leve med. Flere av informantene i mitt materiale opplevde å bli utsatt for press og fordommer fra «sine egne» fordi de jobbet med menn, brukte bukser, håndterte svinekjøtt etc., og at dette ikke er forenlig med religiøs praksis. I tråd



med dette viser Fangen (2008) gjennom sin forskning hvordan somaliere i Norge krenket hverandre, blant annet på bakgrunn av klan, rykter om jenter som ikke var respektable nok, at de var blitt for norske osv.

I presentasjonen av empirien viste jeg hvordan informantene balanserer forpliktelsene til egen kultur og religion, med nødvendige tilpasninger til norsk samfunn- og arbeidsliv, samtidig som de utsettes for et krysspess mellom krav og forventinger fra Nav og arbeidsgivere på den ene siden og fra andre norsk somaliere på den andre siden. I tråd med dette skriver Skytte at det å være migrant lett kan føre til en situasjon hvor det blir satt spørsmålstegn ved hele det enkelte menneskets modell av virkelighetens verden: «Individet utsettes i sine forskjellige roller for motsetningsfylte krav og uforenlige forventninger fra henholdsvis majoritets- og minoritetssamfunnet. I denne situasjonen kan det bli umulig for den enkelte å få bekreftet det bildet som personen har av seg selv» (Skytte, 2001, s. 91).

Jeg vil her argumentere for at det for veiledere i Nav er viktig å identifisere og ta inn over seg den situasjon og det krysspesset som mange med norsksomalisk bakgrunn opplever, i skjæringspunktet mellom krav og forventinger fra Nav og arbeidslivet på den ene siden og forventninger fra «sine egne» på den andre, som gjør at det kan være vanskelig å vite hva som er det riktige og gjøre og hvordan man skal handle eller oppføre seg i ulike sosiale situasjoner. Arbeid i partnerskap handler jo nettopp om å møte brukerne med en åpen og genuin interesse, identifisere problemer, finne ut av «hvor skoen trykker» og slik jobbe sammen mot felles mål. For som Askeland skriver, må sosialarbeideren bli en alliert, som også evner å ta inn over seg «realiteten» til den andre, gjennom en genuin interesse, nysgjerrighet og vilje til å lære. Bare slik blir brukervedvirkningen reell (2011, s. 52).

#### **8.4 Noen oppsummerende ord**

I dette kapitlet drøftet jeg først informantenes opplevelser av medvirkning i lys av relasjonen til veileder. På bakgrunn av deltakernes positive opplevelser, med tillit, støtte og respekt som viktige elementer, argumenterte jeg for at deltakelse i programmet har gitt økt selvtillit og tro på seg selv og egne evner og slik også styrket mulighetene for å jobbe sammen som likeverdige partnere. Det var likevel variasjoner i mitt materiale med tanke på mulighet for å velge kurs og tiltak i tråd med egne ønsker og behov og i lys av Arnsteins stigemetafor for deltagelse drøftet jeg hva slags medvirkning informantenes opplevelser var et uttrykk for. I dette arbeidet ble det tydeligere for meg at det kan være små nyanser mellom de ulike nivåene

og at det kan være lett å forledes til å tenke at medvirkningsgraden er større enn den faktisk er.

Jeg sammenlignet også mine funn med Friberg og Elgvin sin forskning og argumenterte for at god tid i oppfølgingsarbeidet og mulighet for tett samarbeid med veileder er viktig for å utvikle gode brukerrelasjoner og styrke medvirkningsgraden. Dette viser også at rammebetingelse som Nav-ansatte jobber innenfor har stor betydning i forhold til mulighetene for å lykkes, samtidig som graden tilfredsheten som informantene uttrykker i forhold til å delta i programmet, bidrar til å nyanse bilde i forhold til det ganske entydige negative bildet som tegnes mellom somalier og Nav.

I kapitlets andre del drøftet jeg informantenes opplevelser i lys av strukturelle hindringer og viste hvordan det å ikke bli anerkjent som en ressurs på arbeidsmarkedet kan skade en persons selvrespekt og selvaktelse, samtidig som det å være utsatt for motstridene forventinger fra Nav og arbeidsgivere på den ene siden og norsksomalier på den andre gjør at det kan være vanskelig å skape en harmonisk identitet. Jeg argumenterte til slutt for at dette kan gjøre mulighetene for brukarmedvirkning vanskeligere og understreket betydningen av å møte brukerne med et åpent sinn og en genuin interesse, slik at man kan jobbe sammen som partnere mot et felles mål, og slik også styrke brukarmedvirkningen.

## 9 Avslutning

I denne studien har jeg presentert opplevelsene til 7 somaliske kvinner som deltar eller har deltatt i kvalifiseringsprogrammet i Nav med utgangspunkt i følgende problemstilling:

*Hvordan opplever somaliske kvinner som deltar i kvalifiseringsprogrammet i Nav at tilbudene og oppfølgingen de får er i tråd med egne ønsker og behov?*

Med utgangspunkt i informantenes opplevelser ønsket jeg å se på ulike faktorer som kan være med på å hemme eller fremme brukarmedvirkning. Et fellestrekk blant informantene var at de opplevde relasjonen til veilederen sin som god, preget av tillit og en trygghet om at veilederen virkelig ønsket å hjelpe og støtte dem med å nå målene sine. Betydningen av et godt samarbeid og å spille på lag ble understreket av flere og ikke minst i forhold til motivasjon og mulighetene for å lykkes. Jobb var et uttrykt mål for alle, samtidig som nødvendig kvalifisering, enten i form av norskopplæring eller annen utdanning var noe de alle trakk frem

som viktig for å styrke sine muligheter på arbeidsmarkedet. Det var likevel ulikt hvorvidt de opplevde å bli møtt på ønsket om kvalifisering og derfor var det også noe ulikt hvordan de snakket om målene sine. De som hadde startet et kvalifiseringsløp i tråd med egne ønsker, var mest opptatt av å formidle betydningen av at veileder støttet dem på dette, mens de som ikke hadde fått samme mulighet for kvalifisering, snakket mer om betydningen av å ha flere mål og at de i stor grad kunne si nei hvis det var noe veileder foreslo som de ikke var enig i. Jeg identifiserte en dobbelthet og et dilemma i dette de sa, som handlet om å ha en god relasjon til veileder men samtidig være i en posisjon der de ikke kunne velge fritt; at valgfriheten var begrenset fordi de ikke fikk muligheten til å begynne på et kurs eller kvalifiseringsløp som var i tråd med egne ønsker og behov. De mest fornøyde informantene var de som i samarbeid med veilederen sin hadde satt seg mål og planer for livet som var i tråd med egne ønsker og kvalifikasjoner. Det var noe mer frustrasjon å spore blant de som ikke hadde samme opplevelse av medvirkning i egen prosess, selv om disse også var takknemlige for mulighetene deltakelsen i kvalifiseringsprogrammet ga dem.

Resultatene av analysen ble drøftet i lys av teorier om brukermedvirkning, anerkjennelse og identitet og i dette arbeidet ble det stadig tydeligere for meg hvor små nyanser det kan være mellom gradene av medvirkning og at man fort kan forledes til å tenke at medvirkningen er større enn den faktisk er. Selv om man opplever støtte og tillit, med mulighet både til å si nei, bli tatt med på råd og komme med anbefalinger, så betyr ikke dette nødvendigvis at medvirkningen er reell. Det er ikke tilstrekkelig med en anerkjennende holdning, den må også vise seg i handling, som Honneth sier. De av informantene som var mest tilfreds snakket om betydningen av at veileder var aktiv, stilte spørsmål, ga god informasjon og trygget dem på at de sammen skulle finne gode løsninger. I lys av teorier om partnerskap tolket jeg deres opplevelser som muligheten til å ha kontroll over eget liv, og innflytelse og makt til å kunne påvirke egne livsbetingelser, slik Askeland understreker.

Betingelsene for å legge til rette for brukermedvirkning handler ikke bare om relasjonen mellom deltaker og veileder, men også om veileders mulighet for å lage et individuelt tilpasset program gitt de ulike føringene i hver enkelt kommune. Det fremkommer også i mitt materiale at det var ulik praksis mellom Nav-kontorene med hensyn til relevante og tilgjengelige tiltak og det har naturlig nok spilt en rolle i forhold til muligheten for å få gjennomført et kvalifiseringsløp i tråd med egne ønsker og behov.

Med utgangspunkt i teorier om anerkjennelse og identitet, ble også betingelsene for brukermedvirkning drøftet i lys av strukturelle hindringer. Empirien viste at flere av informantene opplever diskriminering både fra det norske samfunnet og andre norsksomalieren og at de således kan oppleve å være i et krysspress mellom krav og forventninger fra Nav og arbeidsgivere på den ene siden og fra andre somaliere på den andre. I denne sammenheng argumenterte jeg for at det er viktig å ta inn over seg situasjonen til «den andre», identifisere problemer og finne ut hvor skoen trykker, for slik å kunne jobbe sammen som partnere mot felles mål, som er nettopp det arbeid i partnerskap handler om. Bare slik kan man også gjøre brukermedvirkningen reell.

Til slutt er det viktig for meg å igjen understreke at til tross for ulike opplevelser av medvirkning, så formidlet alle informantene at kvalifiseringsprogrammet var det viktigste for dem. Samtlige formidlet de en tro på at de skulle komme ut i jobb, selv om førstevalget ikke alltid gikk, og ikke minst var det tid, tilgjengelig og støtte fra veileder som ble trukket frem. Dette viser at rammebetingelsene er viktig både for å skape tillit og legge betingelsene til rette for brukermedvirkning. Opplevelsene og erfaringer informantene i denne studien delte med meg er langt fra de opplevelsene av ydmykelse og krenkelser som kjennetegnet møtet mellom Nav og somaliere i Friberg og Elgvin (2014) sin forskning. Jeg håper derfor at denne oppgaven kan bidra til en liten nyansering av dette negative bildet som ofte er tegnet mellom somaliere og Nav.

## Litteraturliste

Aftenposten. (2018). *Meningsløst, ydmykende, vilkårlig. Forskernes dom over 216.000 Nav-tiltak for somaliere.* (27.02.2018).

Aftenposten. (2013). *Somaliere i Oslo føler seg ekskludert.* Hentet fra:

<https://www.aftenposten.no/norge/i/IJ6e/Somaliere-i-Oslo-fole-seg-ekskludert>

Aftenposten. (2014). *Halvparten av kvinnene fra Etiopia jobber. Fire av fem fra Somalia gjør det ikke.* Hentet fra: <https://www.aftenposten.no/norge/i/x5aQ/Halvparten-av-kvinnene-fra-Etiopia-jobber> - Fire-av-fem-fra-Somalia-gjor-det-ikke

Aftenposten. (2016). *Noen, spesielt kvinner, er ikke orientert mot lønnet arbeid.* Hentet fra:

[https://www.aftenposten.no/norge/i/8zLr/Noen-spesielt-kvinner-er-ikke-orientert-](https://www.aftenposten.no/norge/i/8zLr/Noen-spesielt-kvinner-er-ikke-orientert-mot-lonnet-arbeid) mot-lonnet-arbeid

Arbeids- og sosialdepartementet. (2006). *Arbeid, velferd og inkludering.* (Meld. St. 9 2006-2007). Hentet

fra: <https://www.regjeringen.no/contentassets/35077d66b65349118f79ee74beb0ade7/no/pdfs/stm200620070009000dddpdfs.pdf>

Arbeids- og sosialdepartementet. (2015). *Nav i en ny tid – for arbeid og aktivitet.* (Meld. St.33 2015-2016). Hentet fra:

<https://www.regjeringen.no/contentassets/8f9e56528fb340eb9f6515cc21ab5119/no/pdfs/stm201520160033000dddpdfs.pdf>

Arnstein, S. R. (1969). A ladder of citizen participation. *Journal of the American Institute of planners*, 35 (4), 216-224.

Askeland, G. A. (2011). *Kvifor reflektera kritisk? I: G. A. Askeland (red.). Kritisk refleksjon isosialt arbeid.* Oslo: Universitetsforlaget.

Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementet. (2012). *En helhetlig integreringspolitikk. Mangfold og fellesskap.* (Meld. St. 6 2012-2013). Hentet fra

: <https://www.regjeringen.no/contentassets/ae2661f20cfe4899b303a5951334a9c1/no/pdfs/stm201220130006000dddpdfs.pdf>

Borchgrevink, A. (2004). Afrikas horn. Et lappetepp av kriger. *Internasjonal politikk* 62 (4) 2004: 559-578 ISSN 0020 – 577X

- Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3 (2), pp. 77-101)
- Brodtkorb, E. (2017). *Individualisering av tjenester i et aktiveringsprogram – en studie av veilederfelleskapet i kvalifiseringsprogrammet*. Avhandling ph.d Senter for profesjonsstudier Høgskolen i Oslo og Akershus.
- Bøås, M. (2009). Pirates of Somalia – ny vekstnæring i et land uten stat. *Internasjonal politikk* Årgang 67/ Nr.1 / 2009/89-100/ISSN 0020-577X Universitetsforlaget/NUPI
- Dagbladet. (2016). *Både nordmenn og somaliere kjefter på meg. Jeg smiler tilbake*. Hentet: <https://www.dagbladet.no/nyheter/bade-nordmenn-og-somaliere-kjefter-pa-meg-jeg-smiler-tilbake/63966365>
- Dalen, Monica. (2011). *Intervju som forskningsmetode – en kvalitativ tilnærming*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Dalrymple, J. og Burke, B. (2006). *Anti-oppressive practice. Social care and the law*. Maidenhead: Open University Press.
- Djuve, A. B., & Tronstad, K. R. (2011). *Innvandrere i praksis. Om likeverdige tjenester i Nav*. Oslo: Fafo-rapport 2011:07.
- Djuve, A. B., Kavli, H. C. og Hagelund, A. (2011). *Kvinner i kvalifisering. Introduksjonsprogram for nyankomne flyktninger med liten utdanning og store omsorgsoppgaver*. Fafo-rapport 2011:02
- Engebrigtsen, A. & Farstad, G. R. (2004). *Somaliere i eksil i Norge. En kartlegging av erfaringer fra fem kommuner og åtte bydeler i Oslo*. Oslo: NOVA Skriftserie 1/2004.
- Eriksen, T. H., & Sørheim, T. A. (2003). *Kulturforskjeller i praksis. Perspektiver på det flerkulturelle Norge*. Oslo: Gyldendal akademisk.

Esping-Andersen, G. (1990). *The Three Worlds of Welfare Capitalism*. Cambridge: Polity Press.

Finansdepartementet. (2001). *Langtidsprogrammet 2002-2005*. (Meld. St. 30 2000-2001).

Hentet fra:

<https://www.regjeringen.no/contentassets/d79f6790c6674f6ab63a515afe78dffa/no/pdfa/stm200020010030000dddpdfa.pdf>

Fangen, K. (2008). *Identitet og praksis. Etnisitet, klasse og kjønn blant somaliere i Norge*. Gyldendal Norsk Forlag AS.

Friberg, J. H., & Elgvin, O. (2014). *Når aktivering blir ydmykelse. En studie av møtet mellom somaliske innvandrere og NAV*. Fafo-rapport 2014:43.

Friberg, J. H. og Elgvin, O. (2016). *Når velferdsstaten bryter tilliten ned: Somaliske innvandrere i møte med NAV*. Universitetsforlaget. Tidsskrift for samfunnsforskning Vol 57, Nr. 3, 257 -284.

Halvorsen, K. (2002). *Grunnbok i helse- og sosialpolitikk*. Oslo: Universitetsforlaget.

Hansen, H-T., Lundberg, K. G., & Syltevik, L. J. (red) (2013). *Nav – med brukeren i sentrum?* Oslo: Universitetsforlaget.

Høilund, P. & Juul, S. (2015). *Anerkendelse og dømmekraft i socialt arbejde*. København, Hans Reitzels Forlag.

Høringsnotat (2018). *Forslag til endringer i sosialtjenesteloven om kvalifiseringsprogrammet*. Arbeids -og sosialdepartementet.

Jenssen, A. G., & Tronvoll, I. M., (red.) (2012). *Brukermedvirkning. Likeverd og anerkjennelse*. Oslo: Universitetsforlaget.

Krogh, Thomas. (2014). *Hermeneutikk. Om å forstå og fortolke*. Oslo: Gyldendal akademisk.

Kunnskapsdepartementet. (2018). *Integrering gjennom kunnskap*. (Regjeringens integreringsstrategi 2019-2022). Hentet

fra:<https://www.regjeringen.no/contentassets/519f5492da984d1083e8047011a311bd/regjeringens-integreringsstrategi-2019-22.pdf>

Lillevik, R. & Tyldum, G. (2018). *En mulighet for kvalifisering. Brukerundersøkelse blant deltakere i introduksjonsprogrammet*. Fafo-rapport 2018:35

Lysaker, O. (2011). Anerkjennelse og menneskeverdets forankring. Henimot en transnasjonal anerkjennelsespolitikk. *Etikk i praksis. Nordic Journal of Applied Ethics* (2011), 5 (2), s.101-122

Malterud, K. (2017). *Kvalitative forskningsmetoder for medisin og helsefag*. Oslo: Universitetsforlaget

NOU 2004:13. *En ny arbeids- og velferdsforvaltning – Om samordning av Aetats, trygdeetatens og sosialtjenestens oppgaver*. Hentet fra <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/nou-2004-13/id149978/>

Open Society Foundation (2013). *Somaliere i Oslo. At home in Europe-prosjektet*. Hentet fra: [http://www.opensocietyfoundations.org/sites/default/files/somalis-oslo-summary-norwegian-20131210\\_0.pdf](http://www.opensocietyfoundations.org/sites/default/files/somalis-oslo-summary-norwegian-20131210_0.pdf)

Prop. nr. 46 (2004-2005). *Ny arbeids- og velferdsforvaltning*. Oslo: Regjeringen. Hentet fra: <https://www.regjeringen.no/no/sok/id86008/?term=prop.nr.46+%282004-2005%29>

Repstad, P. (2004). *Sosiologiske perspektiver for helse- og sosialarbeidere*. Oslo: Universitetsforlaget.

Rugkåsa, M. (2012). *Likhetens dilemma: om sivilisering og integrasjon i den velferdsambisiøse norske stat*. Oslo: Gyldendal Norsk Forlag AS.

Rundskriv nr. 35 Lov om sosiale tjenester. (2012). Hentet fra: <https://www.nav.no/rettskildene/Rundskriv/hovednr.35-lov-om-sosiale-tjenester-i-nav>

Skau, G. M. (2003). *Mellom makt og hjelp*. Oslo: Universitetsforlaget.



Skytte, Marianne. (2001). *Etniske minoritetsfamilier og sosialt arbeid*. Oslo: Gyldendal akademisk.

Slettebø, T. (2008). *Foreldrenes medbestemmelse i barnevernet*. Norges teknisk-naturvitenskapelige universitet. Fakultet for samfunnsvitenskap og teknologiledelse. Institutt for sosialt arbeid og helsevitenskap.

Solheim, L. J. og Øvrelid, B. (2001). Makt og medverknad. I: L. J. Solheim og B. Øvrelid (2001). *Samhandling i velferdsyrke*. Bergen: Fagbokforlaget.

Sosialtjenesteloven. (2009). *Lov om sosiale tjenester i Nav av 18. desember 2009 nr. 131*  
Hentet fra: <https://lovdata.no/dokument/NL/lov/2009-12-18-131>

Strier, R. & Binyamin, S. (2010). Developing Anti-Oppressive Services for the poor: A Theoretical and Organisational Rationale. *British Journal of Social Work*, 40 (6): 1908-1926.

Støkken, A. M. (2009). Partnerskap for bedre sosiale tjenester – en forskerrolle i endring? I: A. Halvorsen et al. (red). *Å forske blant sine egne: universitet og region – nærhet og uavhengighet*. Kristiansand: Høyskoleforlaget.

Statistisk sentralbyrå (2019). *Innvandrere og norskfødte med innvandrerforeldre*. Hentet fra: <https://www.ssb.no/befolkning/statistikker/innvbef>

Statistisk sentralbyrå (2019). *Sysselsetting blant innvandrere, registrerbart*. Hentet fra: <https://www.ssb.no/arbeid-og-lonn/statistikker/innvregsys/aar>

Statistisk sentralbyrå (2018). *Somaliere mest fornøyd blant innvandrere*. Hentet fra: <https://www.ssb.no/sosiale-forhold-og-kriminalitet/artikler-og-publikasjoner/somaliere-mest-fornoyd-blant-innvandrerne>

Thagaard, Tove. (2013). *Systematikk og innlevelse. En innføring i kvalitative metoder*. Vigmostad & Bjørke AS.

Thomassen, M. (2006). *Vitenskap, kunnskap og praksis. Innføring i vitenskapsfilosofi for helse- og sosialfag*. Oslo: Gyldendal akademisk.

Tjora, A. (2017). *Kvalitative forskningsmetoder i praksis*. Oslo: Gyldendal akademisk.

Vaage, S. (1998). *Å ta andres perspektiv. Grunnlag for sosialisering og identitet Georg Herbert Mead i utvalg*. Oslo: Abstrakt forlag AS.

Varden. (2019). *Hvorfor jobber så få somaliere? De fleste somaliere går i en evig runddans*. Hentet fra: <https://www.varden.no/magasin/hvorfor-jobber-sa-fa-somaliere-1.2319853>

Voll, I. (2013). En relasjon i takt eller utakt? Om deltakeres erfaring med arbeidsevnevurdering, programinnhold og kontaktpersoner i kvalifiseringsprogrammet i

Nav. I Hansen H-T, Lundberg, K. G og Syltevik, L.J. (red.). *Nav – med brukeren i sentrum?*. Oslo: Universitetsforlaget.

Zahavi, D. (2014). Fænomenologi. I F. Collin & S. Kørpe (Red.), *Humanistisk videnskapsteori*. 3. utg. (s. 189-222). København: Lindhardt og Ringhof.

Østerberg, D. (2012). *Sosiologiens nøkkelbegreper*. Oslo: Cappelen Damm Akademisk.

Øverbye, S. & Øverbye, E. (red.) (2012). *Arbeidslinja - arbeidsmotivasjonen og velferdsstaten*. Oslo: Universitetsforlaget.



Heidi Moen Gjersøe

0370 OSLO

Vår dato: 02.02.2018

Vår ref: 58197 / 3 / AMS

Deres dato:

Deres ref:

## Tilrådning fra NSD Personvernombudet for forskning § 7-27

Personvernombudet for forskning viser til meldeskjema mottatt 08.01.2018 for prosjektet:

58197	<i>Somaliske kvinner som deltar i Kvalifiseringsprogrammet i NAV og deres opplevelser av brukermedvirkning.</i>
Behandlingsansvarlig	<i>VID vitenskapelig høgskole, ved institusjonens øverste leder</i>
Daglig ansvarlig	<i>Heidi Moen Gjersøe</i>
Student	<i>Ingrid Sofie Brevik</i>

### Vurdering

Etter gjennomgang av opplysningene i meldeskjemaet og øvrig dokumentasjon finner vi at prosjektet er unntatt konsesjonsplikt og at personopplysningene som blir samlet inn i dette prosjektet er regulert av § 7-27 i personopplysningsforskriften. På den neste siden er vår vurdering av prosjektopplegget slik det er meldt til oss. Du kan nå gå i gang med å behandle personopplysninger.

### Vilkår for vår anbefaling

Vår anbefaling forutsetter at du gjennomfører prosjektet i tråd med:

- opplysningene gitt i meldeskjemaet og øvrig dokumentasjon
- vår prosjektvurdering, se side 2
- eventuell korrespondanse med oss

### Meld fra hvis du gjør vesentlige endringer i prosjektet

Dersom prosjektet endrer seg, kan det være nødvendig å sende inn endringsmelding. På våre nettsider finner du svar på hvilke [endringer](#) du må melde, samt endringskjema.

### Opplysninger om prosjektet blir lagt ut på våre nettsider og i Meldingsarkivet

Vi har lagt ut opplysninger om prosjektet på nettsidene våre. Alle våre institusjoner har også tilgang til egne prosjekter i [Meldingsarkivet](#).

### Vi tar kontakt om status for behandling av personopplysninger ved prosjektslutt

Ved prosjektslutt 30.06.2019 vil vi ta kontakt for å avklare status for behandlingen av personopplysninger.

*Dokumentet er elektronisk produsert og godkjent ved NSDs rutiner for elektronisk godkjenning.*

Se våre nettsider eller ta kontakt dersom du har spørsmål. Vi ønsker lykke til med prosjektet!

Vennlig hilsen

Dag Kiberg

Kontaktperson: Anne-Mette Somby tlf: 55 58 24 10 / [anne-mette.somby@nsd.no](mailto:anne-mette.somby@nsd.no) Vedlegg:

Prosjektvurdering

Kopi: Ingrid Sofie Brevik, [isbrevik@gmail.com](mailto:isbrevik@gmail.com)

Anne-Mette Somby



## Personvernombudet for forskning

### Prosjektvurdering - Kommentar

#### FORMÅL

Kvalifiseringsprogrammet i NAV er en lovpålagt tjeneste til personer som er vurdert å stå langt unna arbeidslivet. Brukermedvirkning og individuell utforming av programmet er viktige prinsipper. Minoritetsetniske kvinner fra Somalia har ofte sammensatte utfordringer knyttet til språk, mangel på skole, utdanning og arbeidserfaring og mange fyller derfor også vilkårene for deltakelse. I mitt prosjekt ønsker jeg å knytte bestemmelsene i loven opp mot hvordan de somaliske kvinnene selv opplever at deres ønsker og behov blir inkludert og ivaretatt i utformingen av programmet.

#### REKRUTTERING

Personvernombudet forstår at deltakerne skal rekrutteres gjennom NAV på den måten at ansatte i NAV formidler informasjon. De som ønsker å delta vil selv kontakte deg. Vi har ingen innvendinger mot denne framgangsmåten så lenge den ivaretar taushetsplikten.

#### INFORMASJON OG SAMTYKKE

Du har opplyst i meldeskjema at utvalget vil motta skriftlig og muntlig informasjon om prosjektet, og samtykke skriftlig til å delta. Vår vurdering er at informasjonsskrivet til utvalget er godt utformet.

#### SENSITIVE DATA

Det fremgår av meldeskjema at du vil behandle sensitive opplysninger om etnisk bakgrunn eller politisk/filosofisk/religiøs oppfatning.

Personvernombudet forutsetter at du behandler alle data i tråd med VID vitenskapelig høyskole sine retningslinjer for datahåndtering og informasjonssikkerhet. Vi legger til grunn at bruk av mobil lagringsenhet er i samsvar med institusjonens retningslinjer.

Prosjektslutt er oppgitt til 30.06.2019. Det fremgår av meldeskjema/informasjonsskriv at du vil anonymisere datamaterialet ved prosjektslutt. Anonymisering innebærer vanligvis å:

- slette direkte identifiserbare opplysninger som navn, fødselsnummer, koblingsnøkkel
- slette eller omskrive/gruppere indirekte identifiserbare opplysninger som bosted/arbeidssted, alder, kjønn

- slette lydopptak

For en utdypende beskrivelse av anonymisering av personopplysninger, se Datatilsynets veileder:  
<https://www.datatilsynet.no/globalassets/global/regelverk-skjema/veiledere/anonymisering-veileder-041115.pdf>

## Forespørsel om deltakelse i mastergradsundersøkelse

Jeg studerer master i sosialt arbeid ved VID vitenskapelig høgskole i Oslo og holder nå på med den avsluttende oppgaven. Temaet for min masteroppgave er somaliske kvinner som deltar i Kvalifiseringsprogrammet i NAV (heretter kalt KVP) og deres opplevelser av brukarmedvirkning.

KVP er en lovpålagt tjeneste i NAV og gis som et tilbud til personer i yrkesaktiv alder som er vurdert å stå et stykke unna arbeidslivet. Brukarmedvirkning og individuell utforming av programmet er viktige prinsipper, noe som også betyr at innholdet skal være en «individuell skreddersøm», tilpasset deltakernes ståsted, muligheter og begrensninger.

Minoritetsetniske kvinner fra Somalia har ofte sammensatte utfordringer knyttet til språk, mangel på skole, utdanning og arbeidserfaring og mange fyller også vilkårene for deltakelse i programmet. I mitt prosjekt ønsker jeg å få kunnskap om hvordan de somaliske kvinnene opplever at programmet er utformet i samarbeid med dem og tilpasset deres behov og forutsetninger, slik det er beskrevet i Lov om sosiale tjenester i NAV. NAV har også et uttrykt mål om å hele tiden ha så gode og treffsikre løsninger for brukerne som mulig. Dette krever god kunnskap om de ulike brukergruppene og jeg håper således at mitt prosjekt kan være et nyttig bidrag.

Problemstillingen som ønskes belyst er: Hvordan opplever somaliske kvinner som deltar i Kvalifiseringsprogrammet i NAV at deres ønsker og behov blir inkludert i utformingen av programmet?

Jeg har valgt en kvalitativ metode for mitt prosjekt, med fokus på enkeltintervju av kvinner med somalisk bakgrunn som deltar i KVP. Det er kvinnenenes egne stemmer jeg ønsker å få tak i og spørsmålene vil omhandle deres opplevelser og erfaringer knyttet til brukarmedvirkning. Intervjuene vil vare i ca. en time og blir tatt opp på lydbånd. Tid og sted for intervjuene er noe vi sammen må bli enige om, men jeg har en plan om å få gjennomført intervjuene i løpet av vinteren/våren 2018.

Deltakelsen er frivillig og samtykke om å delta kan trekkes tilbake når som helst uten å måtte oppgi noen grunn. Alle deltakere som intervjues vil bli anonymisert og alle personopplysninger vil også bli behandlet konfidensielt. Det er kun jeg som har tilgang til hele materialet, men veileder vil bli presentert for utdrag gjennom veiledning på oppgaven. Når prosjektet avsluttes vil alt datamateriale bli anonymisert og lydbånd slettet. Prosjektet skal etter planen avsluttes i juni 2019.

Dersom du ønsker å delta eller har spørsmål til studien, ta kontakt med Ingrid Sofie Brevik på tlf. 99247844, eller e-post: [isbrevik@gmail.no](mailto:isbrevik@gmail.no)  
Prosjektet er godkjent av og blir veiledet av Heidi Moen Gjersøe, førsteamanuensis ved VID vitenskapelig høgskole. E-post: [heidi.moen.gjersoe@vid.no](mailto:heidi.moen.gjersoe@vid.no) Tlf. 22963776  
Prosjektet er meldt til NSD – Norsk senter for forskningsdata AS.

Med vennlig hilsen

Ingrid Sofie Brevik

## **SAMTYKKEERKLÆRING**

Jeg har mottatt informasjonsskriv om undersøkelsen «Somaliske kvinners opplevelser av brukermedvirkning i Kvalifiseringsprogrammet i Nav».

Jeg ønsker å stille til intervju og er kjent med at de opplysningene jeg gir i samtalen blir brukt slik de er omtalt i mottatte informasjonsskriv. Jeg vet at min deltakelse er frivillig og at jeg når som helst kan trekke meg.

Dato.....      Signatur.....



# Intervjuguiden

## 1. Informasjon (ca.5-10 min.)

- si litt om temaet for samtalen (bakgrunn, formål)
- forklare hva intervjuet skal brukes til og om taushetsplikt og anonymitet
- spørre om noe er uklart og om respondenten har noen spørsmål
- si at det er viktig å svare ærlig og oppriktig
- informere om ev. opptak og be om samtykke til ev. Opptak
- starte opptak

## 2. Overgangsspørsmål (ca.5 min.)

- Alder?
- Sivilstatus?
- Barn og barnas alder?
- Hvor mange år bodd i Norge?
- Hvordan fikk du kjennskap til Kvalifiseringsprogrammet?
- Kan du fortelle litt om hvorfor du søkte om deltakelse i programmet?
- Fikk du informasjon om dine rettigheter og plikter ved oppstart av programmet?  
(f.eks. fulltidsprogram, individuelt utformet...)
- Hvor lenge har du deltatt i programmet?

## 3. Nøkkelspørsmål (ca.50 min.)

## **Erfaringer/opplevelser av deltakelse**

- Hvordan opplever du det er å være med i Kvalifiseringsprogrammet? (bra, nyttig, krevende, vanskelig...). *Kan du si noe mer om dette...?*
- Er det annerledes enn du forventet? Evt. på hvilken måte?
- Hva er målet ditt med deltakelsen?
- Opplever du å få hjelp? På hvilken måte? Hva er den viktigste hjelpen du har fått?
- Er det noe du savner eller skulle ønske var annerledes?

## **Opplevelser av brukermedvirkning**

Brukermedvirkning, et vanskelig ord... Noen enkle stikkord: likeverdige partnere, bruker sett på som kompetent (flink), «ekspert i eget liv», mulighet til innflytelse og reelle valgmuligheter, aktivt medansvar og deltakelse i egen prosess.

- Hva du hørt om ordet brukermedvirkning? Hva betyr det for deg?
- Har veilederen din snakket med deg om brukermedvirkning?
- Opplever du at veilederen din tar hensyn til det som er viktig for deg? Spør hun om hva du ønsker?
- Blir dine ønsker og behov ivaretatt? *Har du noen eksempler på dette...?*
- Opplever du at du får mulighet til å bestemme? *På hvilken måte...?*
- Opplever du at du har reelle valgmuligheter? *Kan du si noe mer om dette...?*
- På hvilken måte deltar du i utformingen handlingsplanen? Føler du at det er din plan? *Kan du fortelle litt om hvordan dere helt konkret jobbet med handlingsplanen?*
- Opplever du at tiltakene som du får av Nav er tilpasset din situasjon og dine ønsker? *Kan du si noe mer om dette? Har du noen eksempler? Hvorfor fungerer evt. ikke tiltakene?*
- Hvis veilederen sier at hun ønsker å melde deg på et kurs som du ikke har så lyst til, hvordan opplever du det?

- Hvordan opplever du det dersom du har et sterkt ønske om noe (kurs, utdanning...) og veilederen din sier at du ikke kan få dette?
- Opplever du at din medvirkning og deltakelse i prosessen er viktig for at du skal lykkes med å komme i arbeid? Evt. på hvilken måte?  
Tenker du at målet, f.eks. jobb, er viktigere enn medvirkning i prosessen underveis? Dette er kanskje et vanskelig spørsmål, men jeg får se hvordan det fungerer før jeg evt. omformulerer eller fjerner det).

## **Om relasjonen til veileder**

- Hvor ofte møtes du og veilederen din? Hvem tar kontakt?
- Hvordan vil du beskrive forholdet til veilederen din: godt, ok, dårlig? Kan du gi noen eksempler?
- Kan du fortelle litt om hva dere snakker om?
- Opplever du at veilederen din har tid til deg?
- Opplever du at veilederen din lytter til deg og forstår deg?  
*Be dem utdype hvis de sier at det er viktig at veileder har tid, lytter og forstår. Hvorfor er dette viktig?*
- Hva tenker du veilederen din har gjort/gjør bra?
- Tenker du at det er noe veilederen din kunne gjort annerledes
- Opplever du at du og veilederen din har ulike måter å tenke på og gjøre ting på fordi dere kommer fra forskjellige land?
- Har dette skapt problemer? Evt. på hvilken måte?

## **5. Avrundning (ca. 5 -10 min.)**

- Har du til slutt noe å tilføye?
- Er det noe du vil legge til?
- Er det noe jeg har glemt å spørre om?